



## CONDITII GENERALE PENTRU FURNIZAREA SERVICIILOR ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS CATRE CLIENTII PERSOANE JURIDICE („CG”)

Clientul intelege ca, alaturi de Conditiiile Speciale de furnizare a Serviciului Orange Romania Communications si/sau Echipamentelor („CS”) semnate de Client si ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, de SLA (cand este cazul) si de Politica de Internet ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, prezentul document face parte integranta din Contractul pentru furnizarea de servicii de comunicatii electronice („Contractul”).

Clientul care inchiriaza un Echipament ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS intelege ca, alaturi de prevederile din CS semnate de Client si ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS aplicabile Echipamentului ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, clauzele din prezentul document indicate se aplica Echipamentului ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS si alcatuiesc Contractul privind furnizarea Echipamentului ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS in regim de inchiriere („Contractul”).

In caz de discrepanta intre prezentul document si CS, vor prevala prevederile din CS.

### 1. Definitii

**Abonament Lunar** – inseamna suma fixa datorata lunar de catre Client catre ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, in schimbul dreptului de a folosi Serviciul pe durata Contractului. Abonamentul Lunar este stabilit in Euro, fara TVA.

**ADSL** (Asymmetric Digital Subscriber Line) - reprezinta tehnologia de acces ce permite transmisia digitala a datelor peste reseaua de cupru existenta la locatia Clientului furnizand largimi de banda asimetrice;

**Aria de Acoperire** reprezinta zona in care Orange Romania Communications pune la dispozitie publicului serviciile, in conformitate cu licentele si autorizatia detinuta pentru furnizarea Serviciilor ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS prin GSM/ GPRS/UMTS/EDGE/4G.

**CATV** (*Cable television*) – inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune prin cablu coaxial.

**EDGE** (Enhanced Data rates for Global Evolution) este o tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio.

**UMTS** (Eng. Sistem Universal pentru Telecomunicatiile Mobile) - reprezinta o tehnologie de generatia a 3-a (3G) ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio.

**VDSL** (Very High Bitrate Digital Subscriber Line) - reprezinta o tehnologie de acces similara cu ADSL dar la viteze mai mari de transmisie a datelor;

**FTTB** (Fiber To The Building) - reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la nivelul cladirii in care se gaseste locatia Clientului, folosind pentru distributia finala reseaua de cupru existenta in locatia Clientului;

**FTTH** (Fiber To The Home) - reprezinta o tehnologie de acces care presupune conectarea pe cablu cu fibra optica pana la Locatia Clientului.

**Cartela SIM** - reprezinta cartela oferita Clientului dupa semnarea Contractului si care, introdusa in Echipament, va permite conectarea la Retea si accesul la Servicii.

**GSM (Global System for Mobile Communications)** - inseamna standardul radio digital international creat de Institutul European pentru Standardele de Telecomunicatii. GSM este standardul digital 2G dominant pentru telefoanele mobile din intreaga lume.

**MSISDN** - reprezinta numarul a carui folosinta este oferita Clientului, fie de catre ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, dupa semnarea Contractului, fie de catre un alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, in cazul in care Clientul este portat in Reteaua ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, pentru ca acesta sa foloseasca Serviciile.

**Chiria** – inseamna pretul datorat lunar de catre Client pentru folosinta Echipamentului ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS.

**DTH** (*Direct to Home*) – inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune si radio prin satelit, incluse in pachete diverse, precum si in furnizarea de servicii cu valoare adaugata

**Retea** - reprezinta reseaua de comunicatii electronice apartinand ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS si in care ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS opereaza in conformitate cu autorizatiile si licentele sale sau reseaua apartinand unui partener ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, utilizata de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, prin intermediul careia acesta din urma a dobandit dreptul de a furniza Serviciile.

**Serviciul Roaming** - reprezinta Serviciul care permite Clientului sa primeasca si sa efectueze convorbiri si/sau transmisiile de date sau mesaje scrise cand se afla in strainatate, daca se afla in aria de acoperire apartinand unui operator cu care ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS a incheiat un contract in acest sens. Lista actualizata a tarilor si operatorilor in retelele carora este posibila folosirea acestui serviciu va fi pusa la dispozitie la solicitarea expresa a Clientului prin apel la Serviciul Clienti la numarul dedicat clientilor persoane juridice 1921, apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile (apel gratuit din reseaua Orange Romania Communications si la tarif national din celelalte retele nationale) sau la 300 gratuit din retelele Orange.



Pentru informatii si cereri pentru Servicii Clientul care are Serviciul Roaming activ poate opta pentru servicii de voce, SMS si comunicatii de date in roaming reglementate, furnizate ca pachet de catre oricare dintre furnizori alternativi de servicii de roaming care au incheiat contracte cu ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS. Trecerea la un furnizor alternativ de servicii de roaming sau intre furnizori de servicii de roaming se realizeaza prin introducerea de catre Client a unei cereri la furnizorul alternativ de roaming si se proceseaza in termen de maxim 1 zi lucratoare (24h) de la data la care ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS a primit solicitarea furnizorului alternativ de servicii de roaming; trecerea este posibila in cadrul oricarui plan tarifar. Prevederile contractului de abonament cu privire la serviciile de roaming se suspenda pe perioada in care Clientul a optat pentru un alt furnizor alternativ de roaming si se aplica automat, fara alte formalitati, ori de cate ori ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS furnizeaza serviciile de roaming. Inceputa sau suspendarea Contractului are drept consecinta incetarea serviciilor de roaming furnizate de catre furnizorii alternativi de servicii de roaming. ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, in calitate de furnizor donor, nu percepe nicio taxa de transfer. In cazul schimbarii furnizorului national, noul furnizor national nu are obligatia de a asigura suport pentru serviciile de roaming furnizate de un anumit furnizor alternativ de servicii de roaming.

Cu exceptia cazului in care Clientul opteaza explicit pentru o oferta alternativa de roaming, se vor aplica tarifele standard de roaming ("Roaming Grupa 0" si/sau "Roaming Avantaj"). Lista actualizata a tarilor si operatorilor in retelele carora este posibila folosirea acestui serviciu este pusa la dispozitia Clientului de catre ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS prin site-ul oficial Orange Romania Communications sau prin Departamentul de Relatii cu Clientii la solicitarea expresa a Clientului. ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS nu este raspunzatoare si nu va asigura in Roaming, inclusiv Grupa 0, acele beneficii disponibile national care, din motive ce nu sunt sub controlul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, nu sunt disponibile si in Roaming (de ex. accesul la Serviciile de Continut).

Orange Romania Communications depune toate eforturile pentru a asigura o calitate a serviciilor de roaming SEE similara cu cea a serviciilor domestice. Clientii vor avea acces in roaming SEE la servicii 3G, 4G sau 5G, daca au acces la aceste tipuri de servicii conform contractului incheiat cu Orange Romania Communications si in masura in care aceste tehnologii sunt disponibile in retelele operatorilor parteneri. Calitatea serviciilor de roaming poate fi afectata de o serie de factori specifici retelelor operatorilor parteneri, asupra carora Orange Romania Communications nu detine controlul, precum: tehnologia utilizata, gradul de acoperire a retelelor, capacitatea disponibila, nivelul semnalului. Toti acesti factori pot influenta viteza sau latenta serviciilor de date, disponibilitatea serviciilor de voce sau date. Orice reclamatii referitoare la calitatea serviciilor de roaming se vor depune conform cu Procedura privind solutiionarea reclamatiiilor utilizatorilor finali, conform Procedurii de reclamatii, parte a Contractului.

Comunicatiile in roaming catre numere aferente serviciilor cu valoare adaugata sunt tarificate suplimentar fata de serviciul de roaming.

Roaming Grupa 0 reprezinta dreptul Clientului, incepand cu 15.06.2017, de a utiliza serviciile de voce, SMS si/sau date de care beneficiaza in afara Retelei conform Contractului, in Roaming Grupa 0 fara tarife suplimentare, sub conditia respectarii Politicii de Utilizare a Serviciilor in Roaming prevazuta in Contract. In cazul serviciilor de date, se aplica limita de date in Roaming, conform prevederilor contractuale.

Limita de date in Roaming se determina impartind dublul valorii abonamentului lunar, fara TVA, rezultata dupa ce i-au fost aplicate toate reducerile contractate, la tariful reglementat de 2 euro/GB. Daca sunt activate extraoptiuni sau bonusuri pentru serviciul de date, valoarea lunara a acestora, fara TVA, rezultata dupa ce i-au fost aplicate toate reducerile contractate, se adauga la valoarea lunara a abonamentului, conform formulei urmatoare: limita lunara maxima de date in Roaming (GB) = (valoarea abonament + valoare EO) x 2 / 2 euro/GB.

**SMS** - ofera posibilitatea de a comunica prin transmiterea si primirea de mesaje scrise de pana la 160 de caractere (inclusiv semnele de ortografie, cifrele, spatiile si alte simboluri).

**Minutul in retea proprie** - se refera la minutul incheiat pentru un apel in retea ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS.

**Minutul in retele nationale fixe** - se refera la minutul incheiat pentru un apel in retelele nationale fixe, inclusiv ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS.

**Minutul in retele nationale mobile** - se refera la minutul incheiat pentru un apel in retelele nationale mobile.

**Minutul international** - se refera la minutul incheiat pentru un apel in retele internationale fixe sau mobile, conexiune telefonica realizata cu operatori din alte tari cu care ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS are incheiate contracte.

**Minutul in grup** - se refera la minutul incheiat pentru un apel intre liniile de acces ale Clientului, la un tarif redus cu 100% fata de tarifele de lista ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS aferente planului tarifar ales. Minutul in grup este fie pe liniile fixe fie pe cele mobile din cadrul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS detinute de Client.

**Data Activarii sau Data Activarii Serviciului** - este data la care Clientul incepe sa aiba acces la Serviciul achizitionat, fiind data la care este activat Serviciul. Data Activarii Serviciului marcheaza, totodata, momentul de la care curge Perioada minima in privinta Serviciului, precum si momentul de la care Clientul datoreaza Abonamentul



(daca partile nu stabilesc astfel de momente printr-un alt document semnat de ambele parti). Obligatia ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS de a furniza Serviciul de voce mobila/date mobile nu implica si obligatia de a furniza terminalul aferent; aceasta este responsabilitatea exclusiva a Clientului si in toate cazurile Data Activarii Serviciului de voce mobila/date mobile este data de data furnizarii Cartelei SIM catre Client, indiferent de momentul la care Clientul alege sa conecteze Cartela SIM la un terminal corespunzator.

**Echipament** - inseamna orice dispozitiv sau echipament necesar furnizarii Serviciului, pus la dispozitia Clientului de catre ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS sau partenerii acestuia de regula prin vanzare (cu plata integrala/in rate), sau prin acordarea dreptului de folosinta asupra acestuia contra cost. De asemenea, prin Echipament se poate intelege si echipamentul propriu al Clientului.

**Echipament ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS** - inseamna orice dispozitiv sau echipament necesar furnizarii Serviciului, pus la dispozitia Clientului de catre ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS prin acordarea dreptului de folosinta asupra acestuia contra cost (in regim de inchiriere).

**IPTV** (Eng. *Internet Protocol Television*) - inseamna tehnologia prin intermediul careia sunt retransmise programe de televiziune si radio prin protocolul IP, incluse in pachete diverse, precum si in furnizarea de servicii cu valoare adaugata.

**Kit antena** - inseamna antena si LNB (pentru solutia de instalare individuala).

**Lista de tarife** - este documentul cuprinzand tarifele percepute de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS pentru furnizarea Serviciului/Pachetului de Servicii si pretul folosintei/de vanzare a Echipamentelor, si modalitatea de aplicare a acestora. Lista de tarife poate fi consultata pe <https://www.orange.ro> si prin apel la Serviciul Clienti la numarul dedicat clientilor persoane juridice 1921, apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile (apel gratuit din reseaua Orange Romania Communications si la tarif national din celelalte retele nationale) sau la 300 gratuit din retelele Orange si in orice magazin ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS/partener ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS. Tarifele care nu sunt expres mentionate in documentele Contractului sunt prevazute in Lista de tarife. Convorbirile sunt tarifate la tarifele din Lista de tarife in vigoare la data efectuarii apelului.

**Locatie** - inseamna adresa unde Clientul este autorizat sa receptioneze Serviciile si unde este instalat Echipamentul (dupa caz).

**Luna** - este intervalul de 28/29/30/31 zile consecutive.

**Optiunile de voce** - contin tarife speciale pentru anumite tipuri de convorbiri; pentru orice alte tipuri de convorbiri se percep tarifele corespunzatoare tipului de abonament ales, astfel cum sunt mentionate in Lista de tarife in vigoare la momentul efectuarii apelului.

**Perioada minima** („PM”) - inseamna durata de furnizare a Serviciului agreata de parti la semnarea Contractului; Perioada minima se calculeaza de la Data Activarii Serviciului sau de la data indicata expres in Contract.

**Punct terminal** - inseamna punctul fizic la care Clientului ii este furnizat accesul la Retea, si care demarcheaza proprietatea si domeniul de responsabilitate al ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, de cele al Clientului; Punctul terminal este determinat in functie de conditiile tehnice de furnizare a fiecarui Serviciu.

**Serviciu** - inseamna fiecare serviciu furnizat de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS in baza Contractului prin intermediul Retelei, sau prin intermediul retelelor partenerilor ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS (ex.: o singura linie telefonica; un singur serviciu acces la Internet, un singur serviciu mobil de voce/date, un singur Pachet Suplimentar).

**Serviciul/Pachetul Suplimentar** - inseamna un serviciu/extraoptiune/optiune/pachet de minute/pachet de canale TV, furnizat/a suplimentar, contra abonamentelor/tarifelor aferente.

**Serviciul de Continut** - reprezinta serviciile de acces la informatii si/sau servicii informationale si de divertisment oferite de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS sau de partenerii acestuia.

**Serviciu suport** - inseamna orice Serviciu de furnizarea caruia depinde furnizarea unui alt Serviciu (ex. linia telefonica principala este suport pentru serviciul de acces la internet prin tehnologia ADSL).

**Smart Card** - inseamna cardul de acces conditionat furnizat de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS ce permite accesul la Serviciul TV prin decodarea canalelor TV retransmise. Clientul va utiliza orice Smart Card numai impreuna cu STB-ul aferent.

**STB** (Receiver) - inseamna receptor digital impreuna cu telecomanda aferenta care prin activarea Smart Card-ului si conectat la o sursa de curent electric, la televizorul Clientului si la antena, face posibila receptia.

**SVA** - sunt serviciile suplimentare cu valoare adaugata furnizate de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, la cererea Clientului (ex. serviciile pay-per-view), in schimbul unui tarif suplimentar per SVA, in afara Abonamentului, care contin programe de televiziune si/sau evenimente neincluse in Serviciu sau in Pachetele Suplimentare.

**Teritoriu** - inseamna teritoriul Romaniei.

**Termenul de activare** - inseamna termenul maxim intre data semnarii Contractului si Data Activarii Serviciului.

**TDM** (Eng. *Time division multiplexing*) - inseamna un tip de multiplexare digitala in care doua sau mai multe fluxuri de biti sau semnale sunt transmise aparent simultan ca sub-canale intr-un canal de comunicare, dar apar pe rand in cadrul canalului.



**VoIP** (Eng. Voice over Internet Protocol) - inseamna tehnologia de transmisie a serviciului de Voce in format IP, pe suportul retelei de date. **4G (fourth generation)** - inseamna o tehnologie de generatia a 4-a, care permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio.

**Utilizator final** - este reprezinta persoana fizica desemnata de Client sa beneficieze, in tot sau in parte, de Serviciile de voce mobila/date mobile contractate de Client prin Contract, aflate de regula intr-o relatie de prepusenie fata de Client.

**Zi** - inseamna zi calendaristica, daca prin Contract nu se prevede altfel.

**Secure Backup & Recovery** - ofera Clientului posibilitatea de a realiza in mod automat si/sau manual copii de siguranta pe echipamentele puse la dispozitie de catre ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, in conditii de maxima securitate, pentru datele critice, precum si recuperarea rapida a acestora in caz de necesitate.

**2. Durata.** Durata Contractului este prevazuta in CS.

### **3. Plata.**

3.1 Serviciul si Chiria/rata de plata se vor factura lunar.

Factura va contine contravaloarea Serviciilor din luna anterioara, Abonamentul Lunar pentru luna in curs, abonamentul pentru SLA, pentru optiuni si extraoptiuni, si pretul/Chiria/rata de plata pentru Echipamente. Tarifele sunt cele indicate in Conditiiile Speciale si/sau Lista de tarife, sunt exprimate in Euro si nu includ TVA. Plata se face in lei, la ultimul curs de vânzare EUR/RON pentru persoane juridice al ING Bank N.V. Amsterdam –Sucursala Bucuresti (ING Bank România) din ziua anterioara primei zile a perioadei de prestatii (in privinta Echipamentelor, cursul este cel scris pe factura) . Cursul va fi publicat zilnic pe website-ul [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

3.2. Orange Romania Communications pune la dispozitie in mod gratuit factura in format electronic. In cazul in care Clientul doreste primirea facturii in format hartie, se va aplica un tarif de 0,75 Euro (fara TVA) pentru fiecare factura astfel comunicata. Clientul poate plati factura: 1) online prin MyAccount conform website-ului [www.orange.ro](http://www.orange.ro); 2) prin debit direct; 3) la bancomat; 4) in numerar in magazinele Orange Romania Communications si la parteneri; 5) prin ordin de plata (intocmit conform cerintelor bancii unde Clientul are contul platitor). Detalii si informatii actualizate pe verso-ul facturii ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS si pe website-ul [www.orange.ro](http://www.orange.ro). Pentru plata contravalorii facturii ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, Clientul nu datoreaza comisioane/costuri suplimentare, cu exceptia platii prin ordin de plata, care poate fi purtatoare de costuri suplimentare/comisioane bancare.

3.3. ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS nu raspunde de neprimirea facturii de catre Client din motive neimputabile ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS. Clientul care reclama ca nu a primit factura nu este exonerat de la plata sumelor datorate, avand obligatia de a se interesa cu privire la sumele de plata.

3.4. Termenul de plata a facturii este de maxim 22 de zile de la data emiterii acesteia. Obligatia de plata se considera realizata la data creditarii contului ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS sau la data la care Clientul achita factura la magazinele Orange Romania Communications.

3.5. Pentru sumele neplatite la termen, Orange Romania Communications isi rezerva dreptul de a aplica penalitati, cu titlu de daune moratorii, in valoare de 0,5% calculate la aceste sume datorate, pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu ziua urmatoare datei scadentei pana la data platii integrale a sumei datorate. Totalul penalitatilor pentru intarziere poate depasi cuantumul sumei asupra careia sunt calculate.

3.6. Neplata totala/partiala a facturii peste termenul scadent da dreptul Orange Romania Communications sa suspende furnizarea tuturor serviciilor contractate de Client de la Orange Romania Communications in baza oricarui contract, inclusiv a celor contractate in baza prezentului Contract.

3.7. Neplata totala sau partiala a facturii peste 60 zile fata de termenul scadent da dreptul Orange Romania Communications de a declara unilateral rezilierea Contractului si a tuturor contractelor incheiate de Client cu Orange Romania Communications, fara interventia instantei sau alte formalitati prealabile.

3.8 Orice reclamatie privind factura se face in termen de maximum 30 de zile de la emiterea facturii, fara a suspenda obligatia de plata a Clientului. Daca reclamatia este justificata, Orange Romania Communications restituie Clientului sumele incasate in plus, prin creditare cu evidentiere in factura urmatoare.

3.9 In functie de prevederile Conditiiile Speciale, Orange Romania Communications expediază factura in plic, fara confirmare de primire sau, prin mijloace electronice, respectiv, prin intermediul aplicatiei MyAccount, in conditiile prevazute de Codul Fiscal. Detaliile privind inregistrarea Clientului in MyAccount si prevederile referitoare la transmiterea facturilor prin mijloace electronice, sunt mentionate in Termenii si Conditiiile de furnizare a Serviciului MyAccount.

3.10 Facturile si facturile detaliate asigura transparenta cu privire la modalitatea de facturare a serviciilor.

### **4. Functionarea Serviciului. Echipamente**

4.1. Clientul va obtine toate autorizariile necesare furnizarii Serviciilor care ii incumba potrivit legii. Clientul va pune la dispozitia Orange Romania Communications toate documentele si informatiile solicitate de Orange Romania Communications in vederea activarii Serviciului; termenul de activare prevazut in CS se va prelungi automat cu termenul de furnizare a unor astfel de documente si informatii.

4.2. Daca Serviciul nu poate fi activat in termenul prevazut in CS, din motive tehnice, oricare parte poate denunta





unilateral Contractul, cu o notificare prealabila scrisa de 5 zile, fara despagubiri.

4.3. Pe durata Contractului, Orange Romania Communications remedieaza deranjamentele tehnice ale Serviciului, aparute exclusiv din culpa sa, in conformitate cu acordul privind nivelul calitatii serviciilor ("SLA") mentionat in CS si parte din Contract, sau in conformitate cu conditiile din CS. In caz contrar, Orange Romania Communications va despagubi Clientul in conformitate cu prevederile SLA. ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS nu este tinut la respectarea obligatiilor privind remedierea deranjamentelor tehnice ale Serviciului in situatii care sunt in afara controlului Orange Romania Communications, care pot fi, fara a se limita la: (i) deranjamente cauzate de alimentarea cu energie a locatiilor in care Orange Romania Communications are instalate echipamente de semnal, ca urmare a avariilor retelei electrice; (ii) deranjamente rezultate din imposibilitatea de a accesa locatiile in care Orange Romania Communications are instalate echipamente de semnal (cauzate de drumuri impracticabile, de conditiile impuse de locatorii/proprietarii locatiilor unde Orange Romania Communications are instalate echipamente de semnal); (iii) deranjamente pentru remedierea carora este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectare cu Reteaua cu privire la care Orange Romania Communications nu poate primi informatii privind remedierea deranjamentului; (iv) deranjamente cauzate de interferente si perturbatii produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio sau TV; (v) deranjamente pe arii geografice extinse, cauzate de evenimente meteo sau alte situatii speciale, conditii in care Orange Romania Communications este nevoita sa prioritizeze solutionarea deranjamentelor; (vi) deranjamente cauzate de echipamentul folosit de catre Utilizatorului final (inclusiv probleme de configurare); (vii) deranjamente cauzate de situatii de forta majora/caz fortuit, in conditiile legii.

4.4. In cazul nerespectarii termenului de remediere asumat, Orange Romania Communications va rambursa Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare, conform prevederilor din SLA; acordarea despagubirii este conditionata si de dovada in evidentele Orange Romania Communications a existentei defectiunii notificate in aria geografica indicata de catre Client si a conditiei ca sediul sau punctele de lucru ale Clientului sunt in zonele afectate, Orange Romania Communications avand dreptul de a cere actele doveditoare in acest sens. Prin derogare de la acordarea de despagubiri, daca activarea in Retea a unui Client portat nu poate fi realizata sau se realizeaza cu intarziere, din motive ce nu se afla sub controlul Orange Romania Communications (de exemplu din motive tehnice sau din motive ce se afla sub controlul furnizorului din a carui retea se face portarea), Clientul nu va fi indreptatit sa solicite despagubiri din partea Orange Romania Communications.

4.5. Fara a contraveni altor prevederi contrare din Contract, Orange Romania Communications are dreptul de a suspenda in tot sau in parte furnizarea Serviciilor, pe o perioada de maxim 15 zile, cu notificarea prealabila a Clientului (inclusiv prin SMS in cazul Serviciului de voce mobila/date mobile), in vederea efectuarii de lucrari de intretinere sau dezvoltare a Retelei si va rambursa Clientului, la cererea acestuia, Abonamentul aferent Serviciului afectat, in cota fractionara, corespunzator perioadei efective de nefunctionare. In toate cazurile de rambursare, aceasta se face prin creditare cu valoarea in lei, cu evidentiere in factura emisa in luna urmatoare.

4.6. Clientul nu poate interveni asupra lucrarilor realizate de Orange Romania Communications in vederea furnizarii Serviciului.

4.7. Orange Romania Communications poate suspenda accesul la anumite numere nationale si/sau internationale in cazuri bine justificate (ex. abuz in apelarea numerelor cu tarif special). Daca, conform politicii Orange Romania Communications, pentru instalarea Echipamentelor si activarea Serviciului, Clientul trebuie sa semneze un proces-verbal ("**PV**"), in lipsa PV, Serviciul va fi considerat activat daca Orange Romania Communications nu a inregistrat, in 3 (trei) zile de la punerea in functiune a Echipamentelor, o reclamatie de nefunctionare transmisa de Client. Clientul va realiza, pe cheltuiuala sa, amenajarea spatiului si aducerea lui in starea initiala, daca este cazul, dupa efectuarea lucrarilor pentru instalarea/dezinstalarea Echipamentelor. Clientul va suporta si va plati contravaloarea energiei electrice consumate de Echipamente.

4.8. Orange Romania Communications va executa contra-cost instalarea Echipamentelor, la solicitarea Clientului. Taxele aplicabile sunt:

<b>Serviciul TR corespunzator Echipamentului instalat</b>	<b>Taxa (Euro fara TVA)</b>
VOCE	0
INTERNET	0*
STB-urile 1, 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH /IPTV, daca se instaleaza simultan cu instalarea Serviciul TV	0
STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia DTH, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia DTH	0
STB-urile 2, 3 si 4 pentru Serviciul TV prin tehnologia IPTV, daca se instaleaza ulterior instalarii Serviciului TV prin tehnologia IPTV	15 fara TVA

\*Instalare realizata odata cu activarea Serviciului Voce ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS; in cazul in care Clientul solicita ulterior asistenta tehnica pentru instalarea modemului aferent furnizarii Serviciului de acces la Internet, aceasta operatiune se tarifeaza cu 20 Euro fara TVA.

4.9. Clientul se obliga: sa preia Echipamentul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, sa plateasca Chiria, sa nu deterioreze Echipamentul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, sa nu mute Echipamentul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS din Locatie, sa suporte riscurile legate de distrugerea sau pierirea lui, inclusiv pentru caz fortuit, si sa-l restituie Orange Romania Communications in maximum 5 zile de la incetarea, din orice motiv, a inchirierii, altfel Orange Romania Communications fiind in drept a ridica Echipamentul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS din Locatie contra unei taxe de 5 Euro, fara TVA. In cazul in care ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS este impiedicat in orice fel sa ridice Echipamentului ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS de la Client, Clientul va avea obligatia platii, catre Orange Romania Communications, a valorii Echipamentului ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS indicata in tabelul de mai jos (Clientul datoreaza aceleasi sume in caz de pierdere, deterioare sau cand ii este furat Echipamentul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS):

Tehnologi e terminal	Descriere	Valoar e 1 - 6 luni (Euro fara TVA)	Valoar e dupa 6 luni (Euro fara TVA)	Valoar e dupa 12 luni (Euro fara TVA)	Valoar e dupa 18 luni (Euro fara TVA)	Valoar e dupa 24 luni (Euro fara TVA)	Valoar e dupa 36 luni (Euro fara TVA)
ADSL VDSL si FTTB	HG658 (ADSL/VDSL/FTTB)	€ 42	€ 26	€ 21,00	€ 15,75	€ 10,50	€ 5,25
	FTTH	HG850a, HG8247 (optical network terminal)	€ 144	€ 90	€ 72,00	€ 54,00	€ 36,00
IPTV	IPTV HD Zapper	€ 102	€ 64	€ 51,00	€ 38,25	€ 25,50	€ 12,75
	IPTV HD PVR	€ 179	€ 112	€ 89,40	€ 67,05	€ 44,70	€ 22,35
DTH	STB DTH SD	€ 42	€ 26	€ 21,00	€ 15,75	€ 10,50	€ 5,25
	STB DTH HD Zapper	€ 83	€ 52	€ 41,40	€ 31,05	€ 20,70	€ 10,35
	STB DTH HD PVR	€ 172	€ 107	€ 85,80	€ 64,35	€ 42,90	€ 21,45
Voce	Telefon fix (PSTN/GSM)	€ 30	€ 19	€ 15,00	€ 11,25	€ 7,50	€ 3,75
Voce GSM si Smart Wifi for Business	TENDA 4G06	€ 54	€ 38	€ 25,20	€ 17,15	€ 10,10	€ 5,05
	Maxcom MM35D	€ 16	€ 12	€ 10,00	€ 11,25	€ 7,50	€ 3,75
VoIP	Telefon IP	€ 90	€ 75	€ 60	€ 45	€ 30	€ 9
	Adaptor ATA	€ 72	€ 60	€ 48	€ 36	€ 24	€ 7.2
	Switch	€ 360	€ 300	€ 240	€ 180	€ 120	€ 36

*\*In cazul in care obligatia de a returna Smart Card-ul nu este respectata, precum si in situatia in care Clientul a pierdut, a deteriorat sau i-a fost furat Smart Card-ul si nu a informat serviciul Relatii cu Clientii, Clientul va plati ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS valoarea Echipamentului.*

4.10. **Inchirierea poate inceta**, independent de incetarea Contractului pentru Serviciu, in urmatoarele cazuri: (1) prin denuntare unilaterala a Contractului in privinta inchirierii, formulata de una din parti printr-o notificare scrisa cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, inchirierea incetand la expirarea acestui termen de preaviz sau (2) (2) daca o parte nu-si indeplineste obligatiile, cealalta parte poate considera Contractul reziliat de plin drept, fara interventia instantei, putand solicita daune. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea opereaza printr-o notificare prealabila scrisa de 30 de zile, Contractul incetand de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste, daca partea in culpa nu a inlaturat in cele 30 de zile situatia ce a atras notificarea.

4.11. Daca Orange Romania Communications inchiriaza, preda in custodie sau vinde (integral sau in rate)



Echipamentele ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, Orange Romania Communications este proprietarul Echipamentelor ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS pe durata inchirierii/custodiei, respectiv pana la data achitarii integrale a pretului si a penalitatilor aferente, iar Clientul nu va transfera catre terti dreptul de a folosi Echipamentele ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS.

Daca Clientul nu achita la termen valoarea ratei Echipamentelor ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, Orange Romania Communications poate solicita returnarea lor, iar ratele deja achitate sunt nerambursabile, fiind retinute de Orange Romania Communications cu titlu de despagubiri.

4.12. Clientul suporta toate riscurile legate de pieirea Echipamentelor ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS pe durata inchirierii/custodiei, respectiv pana la data achitarii integrale a pretului si a penalitatilor aferente, inclusiv pentru cazuri fortuite.

4.13. Echipamentele comercializate de Orange Romania Communications beneficiaza de garantia legala de conformitate, iar conditiile in care poate fi accesata acesta garantie sunt prevazute in documentatia care insoteste Echipamentul. Remedierea/inlocuirea Echipamentelor vandute Clientului sunt asigurate conform conditiilor din certificatul de garantie aferent emis de producatorul acestora. Daca Clientului ii este furnizat un software pentru utilizarea Serviciului, Orange Romania Communications acorda Clientului un drept de utilizare neexclusiv si netransferabil a acestuia, exclusiv in scopul utilizarii Serviciului. In toate cazurile de suspendare a Serviciului/, pe perioada suspendarii Clientul ramane obligat la plata Abonamentului, a consumului si a tuturor tarifelor aferente acestuia.

4.14. Clientul se obliga sa nu cedeze altei persoane numele de cont si/sau parola primite in executarea Contractului.

4.15. In cazul in care Clientul incheie un Contract care ofera promotional Echipamente cu reducere, raspunderea Orange Romania Communications potrivit Contractului poate fi angajata exclusiv in legatura cu furnizarea Serviciului, si Clientul poate rezilia Contractul exclusiv pentru culpa Orange Romania Communications in furnizarea Serviciului. Clientul nu poate rezilia Contractul pentru motive care tin de Echipamentul care face parte din oferta promotionala. Accesarea ofertei promotionale restrictioneaza schimbarea titularului (cesiunea Contractului) pentru Serviciu. Echipamentul care face parte din oferta promotionala va fi livrat Clientului in maxim 14 zile de la semnarea CS; proprietatea asupra echipamentului se transfera de la Orange Romania Communications la Client la data livrarii catre Client a Echipamentului din oferta promotionala.

#### **4.16. POLITICA DE UTILIZARE A SERVICIILOR IN ROAMING (“Politica”)**

4.16.1. Clientul beneficiaza de “Roaming Grupa 0” in conditiile unei utilizari normale in contextul calatoriilor periodice in tarile din Grupa 0 si nu in conditiile utilizarii preponderent in roaming. Scopul Politicii este de a preveni utilizarea abuziva sau anormala a dreptului de a beneficia de “Roaming Grupa 0”.

4.16.2. Tarile incluse in Grupa 0 sunt: Austria, Belgia, Bulgaria, Cehia, Cipru, Croatia, Danemarca, Estonia, Finlanda (inclusiv insula Aland), Franta, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburg, Malta, Norvegia, Olanda, Polonia, Portugalia (inclusiv insulele Azore si Madeira), Slovacia, Slovenia, Spania (inclusiv insulele Canare), Suedia, Ungaria. Orange Romania Communications nu ofera Serviciul de Roaming in urmatoarele teritorii: Guyana Franceza, Guadelupa, Martinica, Mayotte, Reunion, Saint-Martin (“Teritorii”). Cu toate acestea, daca un Client conectat la reseaua unui partener de roaming al Orange Romania Communications din oricare dintre tatarile incluse in Grupa 0 efectueaza apeluri/transmite SMS-uri/primeste apeluri catre/de la un utilizator al unui operator dintr-unul dintre Teritorii, tarifele aplicabile sunt cele aferente Grupei 0. Informatii privind componenta Grupelor 1-6 sunt disponibile pe website-ul [www.orange.ro](http://www.orange.ro).

4.16.3. “Roaming Grupa 0” este disponibil Clientilor care au resedinta pe teritoriul Romaniei sau care au legaturi stabile in Romania determinand prezenta frecventa si substantiala a Clientului pe teritoriul Romaniei, in baza declaratiei Clientului in acest sens la incheierea/modificarea Contractului pentru Servicii compatibile cu “Roaming Grupa 0”. Orice modificare a situatiei Clientului trebuie sa fie adusa la cunostinta ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS in termen de 2 zile lucratoare de la data la care a intervenit si va determina automat aplicarea unei suprataxe pentru Serviciul Roaming in Grupa 0 dupa cum urmeaza:

<b>Suprataxe pentru Serviciul Roaming in Grupa 0</b>	<b>Tarif de la 1 iulie 2022</b>	<b>Tarif de la 1 ianuarie 2023</b>	<b>Tarif de la 1 ianuarie 2024</b>	<b>Tarif de la 1 ianuarie 2025</b>
<b>Apel efectuat</b>	0,022 [Euro/min fara TVA]	0,022[Euro/min fara TVA]	0,022[Euro/min fara TVA]	0.019[Euro/min fara TVA]
<b>Apel primit</b>	0,0055 [Euro/min fara TVA]	0,004 [Euro/min fara TVA]	0,001 [Euro/min fara TVA]	0,001 [Euro/min fara TVA]
<b>SMS</b>	0,004 [Euro/SMS, fara TVA]	0,004 [Euro/SMS, fara TVA]	0,004 [Euro/SMS, fara TVA]	0,003 [Euro/SMS, fara TVA]
<b>Trafic de date</b>	2 [Euro/GB]	1,8 [Euro/GB]	1,55 [Euro/GB]	1,3 [Euro/GB]



4.16.4. In scopul prevenirii utilizarii abuzive sau anormale, pe parcursul Contractului, ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS are dreptul sa solicite Clientului, prezentarea de dovezi privind resedinta pe teritoriul Romaniei sau existenta unor legaturi stabile in Romania, cum ar fi: prezentarea certificatului de inregistrare la Registrul Comertului, documente atestand locul efectiv de desfasurare a activitatii economice principale sau locul unde angajatii persoanei juridice identificati ca folosind o anumita cartela SIM isi indeplinesc atributiile de serviciu.

4.16.5. Chiar si in conditiile existentei unei declaratii a Clientului privind resedinta pe teritoriul Romaniei sau legaturi stabile in Romania, in acele cazuri in care ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS detine dovezi temeinice ca profilul de trafic al Clientului indica utilizarea abuziva sau anormala a Serviciului Roaming pentru alte scopuri decat calatoriile periodice in strainatate, ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS are dreptul sa aplice o suprataxa Serviciului Roaming pentru care se constata utilizarea abuziva sau anormala, cu respectarea mecanismului de avertizare descris in Politica.

4.16.6. In scopul prevenirii utilizarii abuzive sau anormale ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS va aplica mecanisme de control bazate pe indicatori obiectivi care sa determine daca Clientul are consum preponderent in Roaming Grupa 0 fata de traficul national (mai mare de 50% din consumul total pentru fiecare tip de Serviciu Roaming – voce, date sau SMS -, in perioada monitorizata; in calculul consumului national va fi inclus si traficul efectuat in roaming in alte Grupe decat Grupa 0) sau daca are prezenta preponderent pe teritoriul Romaniei (mai mult de 50% din totalul perioadei monitorizate). Perioada minima de monitorizare a consumului si prezentei Clientului, inainte de determinarea profilului de trafic in roaming si aplicarea suprataxe, este de 4 luni.

4.16.7. Alti indicatori obiectivi care pot indica utilizarea abuziva sau anormala a Serviciului Roaming sunt: perioada lunga de inactivitate nationala a unei cartele SIM insotita de utilizare preponderenta sau chiar exclusiva in roaming sau abonarea la Serviciile ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS urmata de utilizarea succesiva a mai multor cartele SIM de catre acelasi Client in roaming.

4.16.8. Daca in urma monitorizarii profilului de trafic al Clientului pe o durata de cel putin 4 luni ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS constata ca Clientul are consum preponderent in roaming sau prezenta preponderent in tarile din Grupa 0, atunci ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS are dreptul sa considere ca Clientul utilizeaza abuziv sau anormal Serviciul respectiv de Roaming. In acest caz, ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS va avertiza Clientul prin SMS, e-mail, mesaj etc., ca Clientul are un profil de trafic care indica o utilizare abuziva sau anormala a Serviciului Roaming, iar in lipsa modificarii acestuia, in termen de 14 zile de la data transmiterii avertismentului, in sensul evidentierii unui consum sau prezente nationale prevalente, ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS va aplica suprataxa mentionata la art. 4.11.2 de mai sus retroactiv de la data transmiterii avertismentului catre Client.

4.16.9. In urma primirii avertismentului, Clientul are dreptul ca in 14 zile sa furnizeze dovezi ca nu foloseste Serviciul Roaming in alte scopuri decat pentru calatorii periodice in tarile din Grupa 0. Daca aceste dovezi sunt temeinice, atunci ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS nu va aplica suprataxa mentionata in 4.16.3. Nu va constitui dovada temeinica in scopul acestei Politici simpla furnizare a documentatiei care indica resedinta pe teritoriul Romaniei sau legaturi stabile in Romania.

4.16.10. ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS are dreptul de a aplica suprataxa pana la data la care constata schimbarea profilului de trafic al Clientului in sensul in care acesta nu mai indica o utilizare abuziva sau anormala a Serviciului Roaming pentru care s-a aplicat suprataxa sau pana la data la care Clientul furnizeaza dovezile temeinice mentionate la 4.3.8 de mai sus. Clientul va fi informat cu privire la incetarea aplicarii suprataxe.

4.16.11. In cazul in care ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS constata ca exista cartele SIM, utilizate in baza Contractului, ce au facut obiectul unei revanzari organizate catre persoane care nu au resedinta sau legaturi stabile pe teritoriul Romaniei, ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS are dreptul de a lua masurile necesare opririi unei astfel de utilizari abuzive, inclusiv suspendarea furnizarii Serviciilor sau incetarea Contractului, imediat si fara notificare prealabila.

4.16.12. Prevederile Politicii nu exclud aplicabilitatea pentru Serviciul Roaming a prevederilor din Contract cu privire la utilizare abuziva si limitari. Orice reclamatie a Clientului cu privire la Politica se va putea face conform Procedurii de reclamatii, parte a Contractului.

#### **4.17. LIMITARI VALORICE AFERENTE FURNIZARII SERVICIILOR CU VALOARE ADAUGATA SI A CELOR DE INTERES GENERAL**

4.17.1. Furnizarea serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general este supusa unei limitari valorice pe apel/SMS/MMS si unei limitari valorice pe perioada lunara de facturare.

4.17.2 In situatia in care Clientul incearca sa achizitioneze prin SMS sau prin MMS servicii cu valoare adaugata sau de interes general a caror valoare conduce la atingerea limitei valorice pe perioada lunara de facturare aplicabila, Clientul va fi instiintat printr-un SMS ca tranzactia nu se poate efectua.

4.17.3 In cazul atingerii limitei valorice pe apel, precum si in cazul in care, in cursul apelului, se atinge limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, apelul va fi intrerupt. Daca s-a atins limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, Clientul va putea initia un nou apel numai dupa inceperea urmatoarei perioade lunare de



facturare. Daca nu s-a atins limita valorica pe perioada lunara de facturare aplicabila, Clientul poate initia un nou apel care va fi supus atat limitarii valorice pe apel, cat si limitarii valorice pe perioada lunara de facturare.

4.17.4 In cazul atingerii limitei valorice pe perioada lunara de facturare, accesul general la serviciile cu valoare adaugata si la serviciile de interes general furnizate prin apel/SMS/MMS va fi suspendat pana la inceperea urmatoarei perioade lunare de facturare, cu exceptia cazului in care sunt incidente alte restrictii, conform Contractului.

4.17.5 Sumele aferente limitelor valorice aplicabile se regasesc website-ul [www.orange.ro](http://www.orange.ro) si includ cota legala de TVA aplicabila acestora.

4.17.6 Aplicarea limitarilor valorice mentionate mai sus intervine din constrangeri legale si este destinata asigurarii conformitatii cu cadrul legislativ. Aplicarea nu are ca scop limitarea gradului de acces al Clientului la serviciile cu valoare adaugata si la cele de interes general, astfel incat Clientul va avea obligatia de plata integrala a contravalorii serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general de care a beneficiat, in raport cu consumul realizat, indiferent de incidenta acestor limitari valorice.

4.17.7 Inclusiv in cazul serviciilor cu valoare adaugata si a celor de interes general, obligatia de plata a Clientului se stinge la momentul efectuării plății facturii emise de către Orange Romania Communications care contine contravaloarea consumului aferent acestor servicii.

## **5. Serviciu-suport. Portare**

5.1. Suspendarea Serviciului-suport (ex. serviciul telefonic este Serviciu-suport pentru Serviciul ADSL, pentru optiunile de voce, etc.) atrage de drept suspendarea furnizarii Serviciilor/Pachetului de Servicii/optiunilor /extraoptiunilor a caror furnizare depinde de furnizarea Serviciului-suport, in aceleasi conditii in care opereaza suspendarea Serviciului-suport. Inetarea Contractului in privinta unui Serviciu-suport va atrage inetarea de drept a Contractului si in privinta Serviciilor a caror furnizare depinde de furnizarea Serviciilor-suport, la data inetarii Contractului in privinta Serviciului-suport, cu exceptia cazului in care Serviciul se furnizeaza, la cererea Clientului, pe o alta linie suport (daca inetarea Contractului in privinta Serviciului-suport are loc din culpa Clientului, acesta este obligat la plata despagubirilor pentru inetare prematura).

5.2. Daca Clientul doreste sa se porteze din Retea, in retea unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice, Clientul va solicita acest lucru direct furnizorului in a carui retea doreste sa aiba loc portarea, inetarea Contractului privind Serviciul portat/Pachetului de Servicii (dupa caz) intervenind la data realizarii portarii, cu respectarea tuturor conditiilor prevazute in Contract. Pentru evitarea oricarui dubiu, inetarea Contractului privind Serviciul portat/Pachetului de Servicii (dupa caz) intervenita la data realizarii portarii nu inlatura obligatia Clientului de a achita toate sumele datorate in baza Contractului, precum si eventualele despagubiri de inetare prematura, conform Contractului. In masura in care cererea de Portare a Clientului in retea unui alt furnizor de servicii de comunicatii electronice nu se finalizeaza cu realizarea portarii, prezentul Contract isi va produce efectele in continuare in aceeasi termeni si conditii.

5.3. In cazul intarzierilor survenite in procesul de portare sau de transfer, in cazul portarii abuzive sau al transferului abuziv si in cazul nerespectarii programarilor stabilite pentru servicii ori pentru instalare in cadrul procesului de portare, Orange Romania Communications va respecta dispozitiile legislatiei aplicabile referitoare la acordarea de despagubiri Clientului. In masura in care aceasta nu contravine legislatiei în domeniu, despagubirile vor fi acordate numai la solicitarea Clientului depusa in termen de 30 de zile de la data la care trebuia sa aiba loc unul dintre evenimentele mentionate mai sus sau de la data programarii, prin creditare în factura lunii urmatoare.

## **6. Modificarea unilaterală a Contractului.**

6.1. ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS poate modifica unilateral Contractul pentru termeni precum tarife, penalitati, despagubiri pentru inetare prematura, alte taxe si costuri, caracteristici Pachet de Servicii, inetare/suspendare Contract, conditii de folosire a Serviciilor, facturare/plata/garantii/plati in avans/plati intermediare, raspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamatii, termene de remediere deranjamente, beneficii, fara a aduce atingere duratei contractului si fara adaugarea altor servicii, contra cost, notificand in scris Clientul cu minimum 30 (treizeci) de zile inainte ca modificarea sa intre in vigoare, prin scrisoare, e-mail, contul de client de pe pagina de Internet ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS insotit de SMS de avertizare la numarul furnizat de Client, mesaj pe STB (in privinta Serviciului TV), conform legii. Clientul beneficiaza de cel putin 30 de zile de la primirea notificarii pentru a decide daca denunta unilateral Contractul; daca Clientul nu este de acord cu modificarea, poate denunta unilateral Contractul, fara despagubiri, printr-o notificare scrisa trimisa ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS conform art. 7.6. Altfel, modificarea se aplica de drept, fara act aditional. Prin derogare de la prevederile alineatului precedent, Clientul nu are dreptul de a cere denuntarea unilaterală a contractului, daca modificarea unilaterală decisa de Orange Romania Communications indeplineste cel puțin una din urmatoarele conditii:

- i) este exclusiv in beneficiul Clientului;
- ii) este de natură pur administrativa și nu are niciun efect negativ asupra Clientului;
- iii) este impusa prin efectul legii.



6.2. In cazul modificarii unilaterale a Contractului pentru termeni precum tarife, penalitati, despagubiri pentru incheiere, alte taxe si costuri, caracteristici Serviciu/, incetare/suspendare Contract, conditii de folosire a Serviciului, facturare/plata/garantii/plati intermediare, raspundere, prelucrare date cu caracter personal, procedura de reclamatii, termene de remediere deranjamente, beneficii), aceasta se va face conform legislatiei in vigoare, Clientul putand uza de drepturile sale conform legilor in vigoare.

6.3. Daca, pe durata Contractului, un Serviciu nu mai poate fi furnizat la parametrii contractati, a) fie partile vor agreea furnizarea unui Serviciu inferior calitativ cu modificarea Abonamentului Lunar in mod corespunzator, fara despagubiri, b) fie Contractul inceteaza de plin drept, fara despagubiri, in privinta Serviciului. Prevederi specifice Serviciilor TV: In primele 3 luni de la data activarii unui/mai multor Pachet(e) Suplimentar(e), Clientul nu are dreptul sa renunte la/sa solicite mai multe Pachete Suplimentare, decat daca o astfel de solicitare include si Pachetele Suplimentare contractate anterior. Daca ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS majoreaza tarifele Pachetelor Suplimentare si Clientul nu este de acord, are dreptul doar sa solicite sa nu i se mai furnizeze respectivele Pachete Suplimentare.

6.4. In situatia in care Clientul beneficiaza si isi exercita dreptul de denuntare unilaterala a Contractului ca urmare a modificarilor unilaterale ale Contractului de catre Orange Romania Communications, si in acelasi timp decide sa pastreze terminalul subventionat achizitionat, Clientul va plati Orange Romania Communications valoarea cea mai mica dintre: valoarea terminalului, calculata pro-rata temporis fata de pretul terminalului convenit la incheierea Contractului si valoarea abonamentului pana la incetarea Perioadei minime initiale.

## **7. Incetarea Contractului.**

7.1. Denuntarea unilaterala a Contractului. (1) Cu exceptia Portarii, cand se va urma procedura legala, Contractul poate inceta prin denuntare unilaterala formulata de Client, cu acordarea unui termen de preaviz de 30 de zile, printr-o notificare scrisa transmisa Orange Romania Communications, Contractul incetand de plin drept in prima zi a Lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste. Contractul se considera denuntat unilateral de Client si atunci cand Clientul care a facut o cerere de Portare in Reteaua ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, a solicitat in scris anulara cererii sale de portare, in conditiile si termenul stabilit de lege. Daca cererea de portare a Clientului in reseaua altui furnizor nu se finalizeaza cu rezilierea portarii, Contractul isi produce in continuare efectele in aceiasi termeni si conditii. (2) Orange Romania Communications poate denunta unilateral Contractul, printr-o notificare scrisa de 2 zile si fara despagubiri, daca: a) Clientul vinde Locatia in care se furnizeaza Serviciul si nu detine un alt titlu pentru Locatia respectiva ; b) in caz de forta majora care dureaza de mai mult de 30 de zile; c) Orange Romania Communications nu mai are solutie tehnica pentru furnizarea Serviciului in Locatie; d) in orice alta situatie mentionata in Contract.

7.2. Rezilierea Contractului. Daca o parte nu-si indeplineste obligatiile contractuale, cealalta parte poate declara unilateral rezilierea Contractului, fara interventia instantei judecatoresti sau arbitrare. Daca nu se prevede altfel in Contract, rezilierea va opera pe baza unei notificari prealabile scrise cu acordarea unui termen de remediere de 30 de zile. Contractul va inceta de plin drept in prima zi a lunii urmatoare celei in care termenul de 30 de zile se implineste, daca partea in culpa nu a inlaturat, pana la implinirea termenului, situatia ce a atras declaratia unilaterala de reziliere.

7.3. Contractul mai poate inceta: prin acordul scris al partilor, cu indicarea datei de incetare a Contractului, sau ca urmare a imposibilitatii Orange Romania Communications de furnizare a Serviciului, notificata in scris Clientului, fara obligatie de plata de despagubiri.

7.4. Despagubiri. In cazul in care este aplicabila Perioada minima, daca Contractul inceteaza inainte de expirarea Perioadei minime, din culpa Clientului sau prin denuntare unilaterala de catre Client, Clientul va fi obligat la plata despagubirilor pentru incetare prematura conform prevederilor din Conditiiile Speciale. La calculul despagubirilor exprimate in Euro se va folosi cursul de schimb Leu/Euro valabil la data emiterii facturii.

7.5. Daca conform si in conditiile prevazute de lege, incheierea Contractului se realizeaza in afara spatiilor comerciale sau Contractul este un contract la distanta, Clientul poate denunta unilateral Contractul, fara despagubiri, in termen de maximum 14 zile de la incheierea Contractului (denuntarea trebuie sa ajunga la ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS in maxim 14 zile de la semnarea Contractului), in privinta Serviciului, respectiv de la primirea echipamentului achizitionat in baza Contractului. Denuntarea unilaterala a Contractului va fi facuta in scris, prin recomandata cu confirmarea primirii trimisa la sediul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, sub forma unei declaratii neechivoce de exprimare a intentiei de retragere din Contract, suportand costul aferent returnarii echipamentului terminal si costurile rezonabile asociate (detalii se pot obtine la numarul 1921). Clientul va putea utiliza Formularul de retragere, pus la dispozitie de Orange Romania Communications pe website-ul [www.orange.ro](http://www.orange.ro). In cazul in care prin dreptul de retragere Clientul solicita si returnarea echipamentului achizitionat in baza Contractului, acesta trebuie predat in maxim 14 zile de la exprimarea dreptului de retragere. In cazul avarierii, deteriorarii, defectarii echipamentului sau a livrarii cu accesorii sau componente lipsa, Clientul va plati o taxa de degradare a echipamentului. Aceasta taxa variaza in functie de Echipament (min. 50 Euro – max. 3000 Euro), iar valoarea ei concreta se regaseste pe [www.orange.ro](http://www.orange.ro). In cazul in care Clientul isi exprima dreptul de retragere pentru Serviciu, acesta va trebui sa plateasca contravaloarea Abonamentului Lunar proportional cu perioada de folosire a Serviciului, precum si consumul suplimentar realizat in aceasta perioada.



7.6. Clientul va trimite notificările din acest articol la sediul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, prin recomandată cu confirmare de primire. ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS va trimite notificările din acest articol la adresa Clientului menționată în Condițiile Speciale. Notificările la alte adrese nu vor fi opozabile părții notificate.

#### **8. Alte clauze:**

**Serviciul de voce fixa:** La activarea Serviciului, Clientului îi va fi atribuit în mod aleator un număr de telefon pentru fiecare LTP/ acces VoIP. Clientul va beneficia de acest număr până la data încetării furnizării Serviciului, exceptând situațiile în care: (i) Clientul va beneficia de serviciul de portabilitate a numerelor; (ii) Orange Romania Communications va modifica numerotația din motive tehnice, cu condiția informării prealabile a Clientului sau (iii) Clientul solicită schimbarea numărului de telefon, în schimbul tarifului aferent (schimbarea numărului de telefon va fi operată în limita posibilităților tehnice ale Orange Romania Communications). c) Un abonament telefonic conține: (1) Un număr de apel pentru fiecare LTP/acces VoIP; (2) Servicii de asistență; (3) Nivel de disponibilitate a Serviciului în versiunea „Standard” (în tehnologia TDM); (4) Alte servicii (în măsura în care tipul aparatului telefonic folosit de către Client pentru recepționarea Serviciului permite activarea acestor servicii): repetarea ultimului număr format (pe baza de cerere); apel în așteptare (pe baza de cerere); redirecționarea imediată a apelurilor (pe baza de cerere); apel programat (pe baza de cerere); restricționarea cu parolă a apelurilor de plecare (implicit); restricționarea prezentării identității liniei telefonice apelante (CLIR-A), permanent (pe baza de cerere) sau apel cu apel (implicit) (pentru apelurile către serviciile de urgență (112), identitatea liniei telefonice principale a Clientului se transmite automat); (5) Serviciul de mesagerie vocală și fax: Clientul poate solicita dezactivarea acestui Serviciu fără a datora despăgubiri pentru încetare prematură. d) Serviciul suplimentar de prezentare a identității liniei telefonice apelante (CLIP-A) poate fi furnizat numai pentru apelurile de la linii telefonice apelante care nu au activată restricționarea prezentării identității. În cazul în care apelul este originat din rețeaua altui operator, identitatea liniei telefonice apelante va fi prezentată numai în cazul în care operatorul respectiv permite transmiterea numerelor spre rețeaua fixă Orange Romania Communications.

**Serviciul de voce mobilă** este accesibil Clientului numai prin intermediul Cartelei SIM, predata Clientului după intrarea în vigoare a Contractului. Accesul la Cartela SIM este protejată de două coduri secrete, PIN (Număr personal de identificare) și PUK (Număr personal de deblocare), care nu pot fi dezvaluite către terți și care vor fi folosite de Client numai conform instrucțiunilor transmise de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, în caz contrar ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS nefiind responsabilă pentru eventuale prejudicii produse printr-o dezvaluire/folosire neautorizată. Clientul nu dobândește drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau a informațiilor pe care aceasta le conține, cu excepția informațiilor pe care Clientul le-a înregistrat pe Cartela SIM și de care este singur răspunzător. Clientul se angajează să nu vândă, închirieze, distrugă sau deterioreze Cartela SIM. Clientul va lua toate măsurile necesare pentru a evita utilizarea Cartelei SIM în mod neadecvat. Responsabilitatea, atât față de Orange Romania Communications, cât și față de terțe părți privind utilizarea Cartelei SIM revine în întregime Clientului, indiferent de tipul de echipament folosit pentru Cartela SIM. Orice tentativă de copiere sau modificare a oricăror date de identificare tehnică a Cartelei SIM este interzisă, va fi sancționată conform legii și va da dreptul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS să rezilieze Contractul, de îndată, fără intervenția instanței sau alte formalități, Clientul fiind de drept în întârziere, Contractul încetând prin deconectare, la data constatării, sau la o dată ulterioară constatării de către ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS. Clientul este obligat să informeze imediat ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, telefonic sau în scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM și să solicite restricționarea. În toate cazurile, Clientul este responsabil pentru apelurile și serviciile inițiate de pe Cartela SIM, până la momentul restricționării. Dacă Clientul nu anunță asupra incidentului și nu cere restricționarea, Clientul va fi responsabil pentru consecințele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate. Obligatia Clientului de a achita Abonamentul Lunar nu este suspendată pe durata în care Cartela SIM este restricționată. Înlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifată de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS conform politicii comerciale din acel moment. La cerere, Clientul poate beneficia de serviciul de restricționare a apelurilor de plecare (cu sau fără parolă – cel din urmă contra unei taxe de 0,47 Euro fără TVA ) către destinații internaționale, SVA, alte rețele fixe și mobile, numere pt acces la internet)

**Serviciul de Date mobile** este furnizat în conformitate cu respectarea parametrilor de calitate. Clientul poate avea acces la Serviciu 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, cu excepția cazurilor de suspendare a furnizării Serviciului. Accesul poate fi îngreunat în orele de utilizare maximă, datorită capacității limitate a Ariei de Acoperire. Serviciul este accesibil Clientului numai prin intermediul Cartelei SIM, predata Clientului după intrarea în vigoare a Contractului. Accesul la Cartela SIM este protejată de două coduri secrete, PIN (Număr personal de identificare) și PUK (Număr personal de deblocare), care nu pot fi dezvaluite către terți și care vor fi folosite de Client numai conform instrucțiunilor transmise de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, în caz contrar ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS nefiind responsabilă pentru eventuale prejudicii produse printr-o dezvaluire/folosire neautorizată. Clientul nu dobândește drept de proprietate asupra Cartelei SIM sau a informațiilor pe care aceasta le conține, cu excepția informațiilor pe care Clientul le-a înregistrat pe Cartela SIM și de care este singur răspunzător. Clientul se angajează să nu vândă, închirieze, distrugă sau deterioreze Cartela SIM. Clientul va lua toate măsurile necesare pentru a evita



utilizarea Cartelei SIM in mod neadecvat. Responsabilitatea, atat fata de Orange Romania Communications, cat si fata de terte parti privind utilizarea Cartelei SIM revine in intregime Clientului, indiferent de tipul de echipament folosit pentru Cartela SIM. Orice tentativa de copiere sau modificare a oricaror date de identificare tehnica a Cartelei SIM este interzisa, va fi sanctionata conform legii si va da dreptul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS sa rezilieze Contractul, de indata, fara interventia instantei sau alte formalitati, Clientul fiind de drept in intarziere, Contractul incetand prin deconectare, la data constatarii, sau la o data ulterioara constatarii de catre ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS. Clientul este obligat sa informeze imediat ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, telefonic sau in scris, despre pierderea, furtul sau deteriorarea Cartelei SIM si sa solicite restrictionarea. In toate cazurile, Clientul este responsabil pentru Serviciile initiate de pe Cartela SIM, pana la momentul restrictionarii. Daca Clientul nu anunta asupra incidentului si nu cere restrictionarea, Clientul va fi responsabil pentru consecintele rezultate din folosirea Cartelei SIM pierdute sau furate. Obligatia Clientului de a achita Abonamentul Lunar nu este suspendata pe durata in care Cartela SIM este restrictionata. Inlocuirea Cartelei SIM pierdute, furate sau deteriorate va fi tarifata de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS conform politicii comerciale din acel moment. Orange Romania Communications este raspunzatoare de furnizarea Serviciului pana la echipamentul Clientului. Orange Romania Communications nu raspunde decat pentru serviciile sale, asa incat nu raspunde pentru pierderile/distrugerile de orice natura cauzate Clientului prin lipsa de acces la Serviciu sau o calitate necorespunzatoare a Serviciului datorate unor factori in afara controlului Orange Romania Communications (ex. actiunea unor terte persoane, echipamentul propriu al clientului). Clientul va folosi pentru receptionarea Serviciului numai echipamente compatibile cu Serviciul si a caror conformitate este recunoscuta potrivit legii, responsabilitatea pentru folosirea echipamentelor Clientului fiind exclusiv in sarcina Clientului.

Orange Romania Communications nu va raspunde in niciun caz pentru defectiunile aparute la echipamentul Clientului, in timpul folosirii Serviciului.

Fara a contraveni altor dispozitii din Contract, Orange Romania Communications nu este responsabila de programele software instalate de Client prin folosirea Serviciului, si nici de efectele pe care le au acestea asupra Cartelei SIM si/sau a echipamentului Clientului sau in legatura cu volumului de trafic efectuat in plan secund (trafic in „background”). Orange Romania Communications nu este responsabila de pierderea/deteriorarea informatiilor stocate in echipamentul Clientului, urmare a defectiunii Cartelei SIM. Serviciul conex de inlocuire a Cartelei SIM pierdute/furate/deteriorate se va tarifa conform politicii comerciale a Orange Romania Communications.

**Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DTH:** SVA sunt mentionate pe site-ul Orange Romania Communications si in materialele publicitare ale Orange Romania Communications. In cazul in care Clientul doreste sa primeasca SVA, le va putea comanda prin ghidul electronic TV, daca aceasta facilitate este disponibila, sau va suna la serviciul relatii cu clientii. Pe baza acestei solicitari si a identificarii Clientului, Orange Romania Communications va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Orange Romania Communications. Clientul are acces la SVA urmand procedura autorizata si anuntata de Orange Romania Communications. Setari/setari interdictii/restrictionari: **Interdictie pentru copii** – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru canale in functie de rating-ul emisiunii difuzate); **Restrictionare canale** – meniu STB (setarea de catre Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de catre utilizator. Acelasi cod de acces se utilizeaza pentru anumite subsectiuni din meniu (“selectati-va semnalul”, “configurare stb”, etc.); **Restrictie la neplata Abonamentului Lunar** – in caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afiseaza pe ecranul TV-ului un mesaj de atentionare; **Restrictie acces pentru canalele inexistente in Pachetul de Servicii** – in caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afisa un mesaj de atentionare.

**Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia IPTV:** (a) SVA sunt mentionate pe site-ul Orange Romania Communications si in materialele publicitare ale Orange Romania Communications. In cazul in care Clientul doreste sa primeasca SVA, le va putea comanda prin Ghidul Electronic TV, daca aceasta facilitate este disponibila, sau va suna la serviciul Relatii cu Clientii. Pe baza acestei solicitari si a identificarii Clientului, Orange Romania Communications va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Orange Romania Communications. Clientul are acces la SVA urmand procedura autorizata si anuntata de Orange Romania Communications prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului si/sau prin intermediul site-ului Orange Romania Communications. **Facilitatile tehnice** de care poate beneficia Clientul Pachetului Principal: Opreste si revino, Reluare, Ghid TV si Inregistreaza. 1) **Opreste si Revino** da posibilitatea de a opri si derula programele in timp ce le vizionezi in direct. Acest serviciu este disponibil doar clientilor ce achitioneaza STB-ul cu hard disk. 2) **Reluare** da posibilitatea de a revedea emisiunile difuzate in urma cu pana la 7 zile de canalele TV mentionate distinct in Ghidul Electronic TV. 3) **Ghidul Electronic TV** este ghidul interactiv ce poate fi consultat direct pe televizor si ce contine date precum orele de difuzare si optiunile de difuzare (subtitrari, posibilitatea de revizionare – Reluare). 4) **Inregistreaza** da posibilitatea de a inregistra emisiunile preferate pentru a fi vizionate la o data ulterioara. Acest serviciu este disponibil doar clientilor ce achitioneaza STB-ul cu hard disk. (b) **Suplimentul.** Suplimentul este considerat Serviciu cu valoare adaugata (SVA). Suplimentul da posibilitatea de a viziona oricare din evenimentele disponibile in biblioteca Suplimentului, oricand si de cate ori se doreste avand posibilitatea de a opri, relua sau derula. (c) **Filmoteca** este SVA-ul ce da posibilitatea de a inchiria un eveniment (film, documentar etc) pentru a fi vizionat





pe o durata de maxim 24 de ore. In acest interval Clientul va putea opri, relua sau derula. Evenimentul va putea fi cautat si comandat din cadrul librării de evenimente prin intermediul interfeței puse la dispozitie de Orange Romania Communications, sub forma unui meniu disponibil pe ecranul televizorului si accesat si controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului. Validarea cumparării fiecărui eveniment in parte se va face prin tastarea unui PIN setat prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului si accesat si controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului de către Client. Tarifarea se face de Orange Romania Communications la fiecare eveniment comandat. Tarifele individuale pentru fiecare eveniment vor fi disponibile Clientului prin intermediul meniului disponibil pe ecranul televizorului, accesat si controlat cu ajutorul telecomenzii STB-ului pusa la dispozitie lui de către Orange Romania Communications. Setari/setari interdictii/restrictionari: **Clasificare – Rating** (blocarea anumitor canale in functie de rating-ul (categorii varsta) emisiunii difuzate – setat automat la 00000, se poate re-seta de către Client si se poate dezactiva din meniu cu optiune da/nu; **Restrictie la neplata Abonamentului Lunar** – in caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afiseaza pe ecranul TV-ului un mesaj de atentionare; **Restrictie acces pentru canalele inexistente in Pachetul de Servicii** – in caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afisa un mesaj de atentionare. La deconectarea serviciului de acces la Internet sau a curentului electric, Serviciul se reporneste doar prin restart STB, chiar daca accesul la internet devine functional. La cadere de tensiune care dureaza mai mult de 2-3 minute, STB-ul IPTV Pirelli se inchide, fiind necesara apasarea butonului de power on/off.

**Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia CATV:** Serviciul este furnizat fara sa fie necesara utilizarea unui STB pentru receptie. Orange Romania Communications nu raspunde pentru nefunctionarea Serviciului in urmatoarele cazuri: (1) intreruperea Serviciului cauzata de lucrarile furnizorilor de utilitati publice, de bruijaje electrice exterioare, de perturbatii datorate interferentelor radioelectrice; (2) receptia necorespunzatoare datorata performantelor inferioare ale traseului de cablu aflat in proprietatea sau folosinta Clientului. Orange Romania Communications nu este responsabila pentru perturbatiile cauzate de calitatea semnalului preluat, pentru receptia si implicit retransmisia de semnal slab, urmare a propagării defectuoase a semnalului receptionat de la statii terestre, din cauza conditiilor meteorologice nefavorabile sau din cauza unor defectiuni pe lantul de transmisie terestra. Clientul nu are drept de redistribuire a Serviciului ce face obiectul prezentului Contract si nu are dreptul de a se bransa singur, acest drept apartinand exclusiv personalului autorizat de către Orange Romania Communications.

**Serviciul de televiziune furnizat prin tehnologia DVB-C:** SVA sunt mentionate pe site-ul Orange Romania Communications si in materialele publicitare ale Orange Romania Communications. In cazul in care Clientul doreste sa primeasca SVA, le va putea comanda prin ghidul electronic TV, daca aceasta facilitate este disponibila, sau va suna la serviciul relatii cu clientii. Pe baza acestei solicitari si a identificării Clientului, Orange Romania Communications va acorda acces Clientului la respectivele SVA, conform grilei Orange Romania Communications. Clientul are acces la SVA urmand procedura autorizata si anuntata de Orange Romania Communications. Setari/setari interdictii/restrictionari: **Interdictie pentru copii** – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru canale in functie de rating-ul emisiunii difuzate); **Restrictionare canale** – meniu STB (setarea de către Client a unui cod de acces pentru anumite canale selectate) – se face de către utilizator. Acelasi cod de acces se utilizeaza pentru anumite subsectiuni din meniu (“selectati-va semnalul”, “configurare stb” etc.); **Restrictie la neplata Abonamentului Lunar** – in caz de suspendarea Serviciului pentru neplata se afiseaza pe ecranul TV-ului un mesaj de atentionare; **Restrictie acces pentru canalele inexistente in Pachetul de Servicii** – in caz de accesare a unui canal necontractat de Client, se va afisa un mesaj de atentionare.

**Serviciul de Continut.** Orange Romania Communications poate furniza Clientului, prin echipamentul terminal compatibil, acces la Serviciul de Continut ale Orange Romania Communications sau ale oricarei terte parti. Serviciul de Continut este furnizat "asa cum este" si nu sunt permise modificari sau alte interventii ale Clientului. Clientul accepta si consimte ca va folosi in mod legal si util Serviciul de Continut. Orice reclamatii ale Clientului privind folosirea Serviciului de Continut respectiv, vor fi adresate furnizorilor de continut. Orange Romania Communications are dreptul sa modifice termenii de acces si folosire ai Serviciului de Continut, cat si sa intrerupa sau sa modifice orice Serviciu de Continut. Orice folosire si accesare a Serviciului de Continut de către Client, implica acceptarea neconditionata a termenilor generali si/sau specifici ai fiecărui Serviciu de Continut.

In cazul in care opteaza pentru furnizarea facturii prin MyAccount, Clientul trebuie sa furnizeze in Contract un numar de telefon mobil la care ii vor fi transmise informatii despre factura. Adresa de e-mail folosita la crearea contului MyAccount si numarul de telefon mobil pot fi actualizate prin intermediul aplicatiei MyAccount.

La solicitarea Clientului, Orange Romania Communications poate furniza servicii suport de natura tehnica (ex. asistenta instalare, lucrari TV speciale), contra cost. Clientul poate solicita astfel de servicii la numarul dedicat clientilor persoane juridice 1921, apelabil din toate retelele nationale fixe si mobile (apel gratuit din rețeaua Orange Romania Communications si la tarif national din celelalte rețele nationale) sau la 300 gratuit din rețelele Orange, si in magazinele Orange Romania.

In situatii deosebite (ex. cutremur, inundatii, incidente, amenintari, vulnerabilitati privind securitatea rețelei, etc.) exista posibilitatea ca traficul/furnizarea Serviciului sa fie restrictionat(a) sau intrerupt(a) pentru o perioada limitata de timp, cat amenintarea asupra rețelei persista. In cazul intervenirii unor incidente, amenintari si vulnerabilitati privind securitatea sau integritatea Rețelei si Serviciilor/Pachetului de Servicii, Orange Romania Communications



va lua, fara a se limita la, urmatoarele categorii de masuri: (i) aplicarea unor mecanisme de protejare fata de amenintari ale furnizarii Serviciilor cum ar fi, fara a se limita la: mesaje de tip spam, cazuri de frauda, etc; (ii) metode de securitate standardizate in vederea protejarii informatiilor confidentiale transmise prin intermediul Serviciilor; (iii) rerutarea traficului din zona afectata catre o alta zona si/sau transmiterea traficului pe alte linii, pentru situatiile in care incidentele, amenintarile sau vulnerabilitatile afecteaza echipamentele Orange Romania Communications sau ale partenerilor, necesare furnizarii Serviciilor.

Orange Romania Communications aplica un set de masuri tehnice și organizationale, adecvate și proporționale, in conformitate cu prevederile legale, pentru a gestiona corespunzator riscurile la adresa securitatii Retelei si serviciilor sale de comunicații electronice, provocate de incidente de securitate, amenintari sau vulnerabilitati. Aceste masuri au scopul de a preveni, identifica sau impiedica producerea unui incident de securitate si limitarea efectelor acestuia, vizand urmatoarele domenii: politica de securitate si managementul riscului, securitatea resurselor umane, securitatea retelelor si serviciilor de comunicatii electronice, a facilitatilor asociate si a informatiilor, managementul operatiunilor, managementul incidentelor, managementul continuitatii activitatii, monitorizarea, testarea și auditarea, constientizarea amenintarilor.

In situatia producerii unui incident de securitate sau in situatia manifestarii unei amenintari sau a unei vulnerabilitati, Clientul prejudiciat este indreptatit la plata unei despagubiri de 1% din Valoarea lunară a Abonamentului, doar in cazul în care Orange Romania Communications nu a luat masurile prevazute in Contract sau impuse prin acte normative. Despagubirea se alocă la solicitarea Clientului, adresata Orange Romania Communications in termen de 15 de zile de la data producerii unuia dintre evenimentele prevazute mai sus.

## **9. Niveluri de calitate privind furnizarea Serviciilor**

9.1. Daca nu se prevede altfel in documentele contractuale, serviciul de telefonie la puncte fixe si puncte mobile, precum si serviciul de televiziune furnizate prin tehnologiile DTH si IPTV sunt servicii de tip "best effort", caracteristicile tehnice si parametrii de calitate comunicati in descrierile acestor servicii in Contract fiind masurati in conditii ideale. Caracteristicile acestor Servicii pot diferi de la caz la caz, indeosebi in functie de gradul de incarcare a rețelei/starea tehnica infrastructurii fizice de acces/LTP suport si in functie de conditiile meteorologice. Niciuna dintre obligatiile privind accesul, viteza si calitatea acestor servicii nu reprezinta o obligatie de rezultat a Orange Romania Communications. Daca nu se prevede altfel in documentele contractuale, neindeplinirea parametrilor de calitate sau a caracteristicilor comunicate pentru serviciile contractate nu atrage plata niciunei penalitati de catre Orange Romania Communications sau acordarea vreunei reduceri la Abonamentul Lunar, Clientul acceptand furnizarea acestor servicii in aceste conditii.

Serviciul de televiziune prin CATV este transmis conform standardelor din Ordinul MCTI nr. 366/2002.

9.2. Nivelurile de calitate oferite pentru Serviciul de Voce mobila sunt cele prevazute de reglementarile si standardele in vigoare. Aria de acoperire difera in functie de tipul de serviciu mobil oferit si se poate modifica in functie de dezvoltarea rețelelor, de specificul propagarii undelor radio si de existenta obstacolelor naturale (munti, paduri, lacuri, precipitatii etc) sau factori artificiali, (constructii etc) precum si de specificatiile tehnice ale Retelei si ale Echipamentelor folosite de Client, care pot determina variatii fata de harta prezentata. Orange Romania Communications va face publice si va comunica pe orice cale Clientului conditiile specifice de oferire a oricarui nou serviciu Orange Romania Communications (reviziile, reparatiile si intretinerile Retelei sunt suportate de Orange Romania Communications). Clientul se poate informa asupra ariei de acoperire, prin intermediul 1921 sau accesand pagina de Internet <https://www.orange.ro>. Clientul declara ca accepta aria de acoperire cu toate aceste variatii si ca harta are o valoare informativa.

## **9.3. Conditii de furnizare a Serviciului de acces la Internet**

### **9.3.1. Conditii de furnizare a Serviciului de acces la Internet fix**

#### **A. Gestionarea traficului de date fixe in Retea**

##### **1. Masuri rezonabile de gestionare a traficului de date fixe**

Conform legislatiei in vigoare, masurile de gestionare a traficului de date fixe pe care ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS le poate aplica sunt **(i)** masuri rezonabile in scopul utilizarii eficiente a resurselor Retelei si optimizarii calitatii globale de transmitere a datelor fixe, precum si **(ii)** masuri aplicate exclusiv in urmatoarele scopuri: a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislatia nationala conforma cu dreptul UE, sub incidenta careia intra ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS sau masurile conforme cu dreptul UE menite sa puna in aplicare acte legislative ale UE sau legislatia nationala, inclusiv hotararile judecatoresti sau ale autoritatilor publice investite cu competente in materie; b) protejarea integritatii si securitatii Retelei, a serviciilor si a echipamentelor terminale ale Clientilor; c) pentru a evita congestiunea iminenta a Retelei si a atenua efectele acesteia.

ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS poate aplica urmatoarele masuri de gestionare a traficului de date fixe:

- **Multiplexare statistica a traficului de date fixe:** pentru pastrarea eficientei in furnizarea serviciilor prin rețeaua de acces la Internet se ia in considerare un anumit grad de simultaneitate a folosirii serviciului de catre utilizatori, dimensionandu-se capacitatea maxima disponibila pe diferite segmente ale Retelei, Clientii putand experimenta o degradare a calitatii Serviciului de acces la Internet, uniforma pentru toti utilizatorii, in situatia in care se inregistreaza o sincronizare in utilizarea acestui serviciu de un numar foarte mare de utilizatori fata de cel luat in

considerare in dimensionarea Retelei.

- **Management-ul congestiei:** (a) **Prevenirea congestiei:** pentru a preveni aparitia congestiei severe sunt aplicate masuri de reducere a fluxului de pachete de date fixe. Masurile de prevenire a congestiei se bazeaza pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date fixe la banda disponibila. Acest mecanism presupune folosirea unei prioritati de eliminare a pachetelor de date fixe care creste exponential cu gradul de incarcare a interfetei. In acest fel toate sesiunile de date fixe vor fi incetinite uniform si se vor adapta conditiilor din Retea, inainte de aparitia congestiei severe. (b) **Gestionarea congestiei:** In cazul aparitiei congestiei are loc eliminarea automata de pachete de date fixe, ceea ce va genera incetinirea uniforma a tuturor sesiunilor de date fixe. In cazul in care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date fixe. Pentru managementul congestiei, ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS monitorizeaza fiecare link din punct de vedere al incarcarii sale, fiind configurata o limita de incarcare a link-ului, exprimata in procente ("Limita de incarcare"). La atingerea Limitei de incarcare se vor deschide automat noi link-uri care vor transporta acelasi trafic de date fixe ca link-ul afectat de congestie, fara a altera parametrii de functionare ai traficului de date fixe transportat (de exemplu, intarzierea medie a pachetelor de date fixe, timp mediu dus-intors al pachetelor de date). Monitorizarea traficului de date fixe se realizeaza in vederea mentinerii calitatii Serviciului de acces la Internet, astfel incat sa fie mentinut constant nivelul indicatorilor de calitate tehnici.
- **Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiaza de tratament diferit in Retea:** rezervare de banda, intarziere minima de transfer al pachetelor de date fixe, rata minima a pierderii de pachete de date fixe.
- **Cresterea capacitatii Retelei in concordanta cu utilizarea curenta si estimarea cresterii traficului de date fixe.** Dimensionarea fiecarui domeniu de Retea in parte se realizeaza prin luarea in considerare a unei capacitati maxime necesare in vederea sustinerii unui profil de trafic normal la care se adauga o capacitate de rezerva pentru crestere neprevizionate ale traficului de date fixe sau aparitia unor defectiuni.
- **Redirectionarea sesiunii web** - in cazul solicitarii de accesare a unui domeniu inexistent, se redirectioneaza catre o pagina web in care Clientul este informat explicit asupra imposibilitatii de rezolvare a solicitarii.

2. **Efectele gestionarii traficului de date fixe.** Masurile de gestionare a traficului de date fixe pot duce la: (i) degradarea conditiilor de accesare a anumitor continuturi, aplicatii sau servicii; (ii) scaderea vitezei de transfer a datelor fixe; (iii) transmiterea de date cu caracter personal sau a unor date de trafic ale Clientului/Utilizatorului final catre autoritatile competente, in baza unei solicitari transmise de acestea. Pentru cazurile de la literale i) si ii) se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la acces browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru aplicatiile conversationale audio si/sau video altele decat serviciile VoIP furnizate de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS.

**B. Indicatorii de calitate tehnici ai serviciului de date fixe** ("Indicatori tehnici")

1. Indicatorii tehnici sunt: (i) **Intarzierea de transfer a pachetelor de date fixe:** reprezinta intervalul de timp, calculat in milisecunde, dintre momentul in care primul bit al pachetului de date fixe trece in linia de acces a echipamentului terminal-sursa spre serverul de test si momentul in care ultimul bit al aceluiasi pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursa; (ii) **Variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date fixe:** reprezinta diferenta, calculata in milisecunde, intre intarzierile de transfer al pachetelor de date fixe realizate de doua pachete de test consecutive; (iii) **Rata pierderii de pachete de date fixe:** reprezinta raportul procentual dintre numarul de pachete de date fixe expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinatie si numarul total de pachete de date fixe expediate de sursa; (iv) **Viteza de transfer al datelor fixe:** reprezinta rata de transmitere a datelor fixe, masurata in megabiti/secunda (Mbps), realizata separat pentru transmiterea fisierelor de test specificate pentru sensul de descarcare (downstream), respectiv incarcare (upstream), intre Echipamentul terminal si un server de test.

2. **Impactul Indicatorilor tehnici asupra Serviciului de acces la Internet, in special in utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor.** Unele aplicatii pot fi sensibile la degradari ale Indicatorilor tehnici, pe cand altele le pot compensa foarte usor. Astfel, aplicatiile in timp real, voce si video, cer o viteza de transmisie ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer a datelor fixe. In cazul aplicatiilor tip streaming audio si video comunicarea se face intr-un singur sens si de aceea, pentru a atenua cerintele de intarziere, pot fi folosite buffere. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere) sunt mai tolerante la intarziere.

Degradarea Indicatorilor tehnici poate influenta in ponderi variabile calitatea Serviciului de acces la Internet si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (de exemplu, viteza mica de transfer a fisierelor si a imaginilor, cresterea timpului de incarcare a paginilor web, functionarea incompleta sau chiar imposibilitatea accesarii anumitor aplicatii sau servicii pentru care este necesara o anumita valoare minima a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio si video streaming, serviciile de videoconferinta, plati online. Unele aplicatii pot fi afectate semnificativ la degradari ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicatiile in timp real, voce si video care necesita o viteza de transfer ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus in cazul degradarii Indicatorilor tehnici.

In cazul in care pe aceeasi conexiune se acceseaza atat Serviciul de acces la Internet, cat si unul sau mai multe servicii specializate (servicii care sunt optimizate pentru a indeplini nivelul de calitate necesar functionarii), utilizarea

in mod simultan a acestora poate afecta parametrii de calitate ai Serviciului de acces la Internet. Ca urmare, se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la aplicatii de tip browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru aplicatiile conversationale audio/video altele decat serviciile VoIP furnizate de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS. Serviciile specializate furnizate in reseaua ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS sunt IPTV, FON si VoIP, iar descrierea conditiilor de utilizare a acestora se regaseste la nivelul sectiunilor relevante din Contract.

### **C. Vitezele de transfer al datelor fixe (definitii si valori, metodologie determinare viteze si factorii care influenteaza obtinerea vitezelor, procedura masurare, masuri reparatorii)**

#### **1. Definitii. Valori**

**Viteza maxima de transfer al datelor (“Viteza maxima”)** reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta cel putin o data intr-un interval de timp definit. Din ratiuni ce tin de supraaglomerarea traficului (mai multi utilizatori finali acceseaza simultan Serviciul de acces la Internet), probabilitatea atingerii vitezei maxime este mai mare in intervalul 00:00 am si 10:00 am, in conditiile respectarii conditiilor din procedura pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune). Valoarea Vitezei maxime este viteza contractuala stabilita conform profilului comercial al Clientului si calificarea liniei de acces la Internet (pentru liniile de acces de tip XDSL). Vitezele maxime oferite de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS pentru Serviciul de acces la Internet, in functie de tehnologia utilizata, sunt:

- Internet S – FTTH 50 Mbps descarcare, 6 Mbps incarcare; FTTB 50 Mbps descarcare, 6 Mbps incarcare; VDSL 20 Mbps descarcare, 1 Mbps incarcare; ADSL VDSL 20 Mbps descarcare, 1 Mbps incarcare
- Internet M – FTTH 500 Mbps descarcare, 200 Mbps incarcare; FTTB 100 Mbps descarcare ,25 Mbps incarcare; VDSL 70 Mbps descarcare, 24 Mbps incarcare;
- Internet L - FTTH 1Gbps descarcare 300Mbps incarcare;

**Viteza de transfer al datelor disponibila in mod normal (“Viteza normala”)** reprezinta rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in cea mai mare parte a timpului de accesare a serviciului, pe o perioada de timp definita. Viteza normala poate fi obtinuta de catre Client in majoritatea timpului, dar cu precadere in perioada din afara orelor de varf (13:30 – 15:0 si 20:00 – 23:00), in conditiile respectarii procedurii pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune) si poate fi intre 60% si 100% din Viteza maxima contractuala.

**Viteza minima de transfer al datelor (“Viteza minima”)** reprezinta cea mai mica rata de transmitere a datelor pe care un utilizator final o poate experimenta in accesarea Serviciului de acces la Internet, chiar si in conditiile cele mai defavorabile: orele cu trafic de varf, conditii atmosferice deosebite, interferente electromagnetice, cu respectarea conditiilor din procedura pentru efectuarea masuratorilor (punctul 3 din prezenta sectiune). In principiu, valoarea Vitezei minime este de 1% din valoarea Vitezei maxime contractuale.

**Viteza promovata de transfer al datelor:** reprezinta rata de transmitere a datelor pe care ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS o utilizeaza in informatiile cu scop comercial, in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata de transfer al datelor este egala cu Viteza maxima contractuala.

Valorile vitezelor contractuale pot fi atinse strict in conditiile prevazute in sectiunea 2 de mai jos.

#### **2. Descrierea conditiilor in care se pot obtine vitezele contractuale**

Obtinerea vitezelor contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS care determina o serie de conditionari: caracteristicile Echipamentului terminal utilizat, supraaglomerarea traficului de date fixe, modul de utilizare al aplicatiilor/Serviciilor de continut care implica transfer de date fixe. Astfel, vitezele contractuale pot fi obtinute in cazul in care Serviciul de acces la Internet nu este influentat de niciunul dintre factorii mentionati mai sus si sunt indeplinite urmatoarele conditii aferente acestora:

➤ **Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat:** Viteza maxima contractuala poate fi atinsa daca Echipamentul suporta aceasta viteza (se vor lua in considerare atat capabilitatile tehnologice, cat si limitarile impuse de sistemul de operare al Echipamentului) si daca Echipamentul ruleaza sisteme de operare in ultima versiune actualizata.

➤ **Supraaglomerarea traficului de date:** Viteza maxima contractuala poate fi atinsa daca traficul de date fixe in Retea nu este supraaglomerat, in caz contrar Clientul/Utilizatorul final putand experimenta viteze scazute de transfer de date fixe. Congestionarea locala a Serviciului de acces la Internet poate determina, de asemenea, viteze mai lente de transfer de date fixe.

➤ **Inchiderea aplicatiilor /Serviciilor de continut.** Viteza maxima contractuala poate fi atinsa daca sunt inchise **toate** aplicatiile si Serviciile de continut deoarece atunci cand Clientul/Utilizatorul final descarca si incarca simultan continut de pe Internet, utilizeaza aplicatii care genereaza trafic de date fixe (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta) sau efectueaza orice alta operatiune care implica transfer de date fixe, va experimenta viteze mai lente de transfer de date fixe.

Incidenta oricareia dintre conditiile mentionate mai sus poate duce la diferente intre vitezele reale si Vitezele Contractuale, efectele asupra utilizarii Serviciului de acces la Internet fiind cele mentionate in Sectiunea B de mai





sus.

Diferentele nesemnificative între valorile vitezelor reale și vitezele contractuale nu sunt de natură a afecta experiența utilizării Serviciului de acces la Internet contractat.

### **3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a măsura performanța reală a Serviciului de acces la Internet și pentru a constata eventuale diferențe importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele reale de transfer de date și vitezele contractuale (“Procedura”)**

Clientul care dorește să efectueze măsurători ale vitezelor Serviciului de acces la Internet și să transmită o reclamație în cazul în care, din măsurătorile valid efectuate, reiese o diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate, este necesar să îndeplinească în mod cumulativ toate condițiile prevăzute mai jos, precum și să respecte, în ordinea în care sunt menționați, pașii descriși mai jos:

#### **3.1. Condiții prealabile efectuării măsurătorilor:**

**3.1.1. Condiții privind Echipamentul:** (a) toate măsurătorile utilizate pentru susținerea unei reclamații se vor efectua prin intermediul aceluiași Echipament (laptop/desktop) conectat în modem cu cablu de rețea; (b) Echipamentul să aibă caracteristicile minime hardware, în funcție de tehnologie, conform instrucțiunilor prevăzute în Condițiile tehnice măsurare a vitezelor serviciului de date fixe, disponibile pe website-ul [www.orange.ro](http://www.orange.ro), respectiv de sistemul de operare original (care nu a fost modificat, Open source sau instalat fără licență) și să funcționeze în parametrii normali; (c) toate aplicațiile care rulează pe Echipament și toate sesiunile de download și upload să fie oprite pe parcursul efectuării măsurătorilor.

**3.1.2. Condiții care tin de mediul în care sunt efectuate măsurătorile:** măsurătorile să nu fie efectuate pe perioada existenței unor deranjamente sau lucrări planificate la Rețea, comunicate ca atare.

**3.1.3. Condiții care tin de utilizarea Serviciului de acces la Internet contractat:** (a) Clientul să fi utilizat Serviciul de acces la Internet obiect al reclamației cel puțin 60 de zile înainte de data de început a perioadei de efectuare a măsurătorilor; (b) pe perioada măsurătorilor Clientul/Utilizatorul final nu va utiliza serviciile care sunt optimizate pentru a îndeplini nivelul de calitate necesar funcționării.

**Neîndeplinirea oricăreia dintre condițiile prealabile necesare pentru ca măsurătorile să fie considerate valide conduce la respingerea ca neîntemeiată a reclamației respective.**

**3.2. Pași necesari pentru efectuarea măsurătorilor:** (a) Clientul trebuie să-și creeze și să fie titularul unui cont de utilizator în aplicația **Netograf.ro** cu denumirea sa astfel încât Clientul să fie identificabil (prin asigurarea concordanței între contul din aplicația Netograf și IP/MAC router – titular contract în baza căruia este furnizat Serviciul de acces la Internet, obiect al reclamației); (b) să efectueze măsurătorile prin aplicația Netograf (rezultatele măsurătorilor vor fi descărcate de către Client în format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); (c) măsurarea vitezei de transfer al datelor fixe constă în inițierea descărcării de date (pentru măsurarea vitezei de descărcare), respectiv inițierea încărcării de date (pentru măsurarea vitezei de încărcare). Realizarea măsurătorii poate dura câteva zeci de secunde; (d) măsurătorile se vor efectua într-un interval de 60 zile (interval înregistrat între prima și ultima zi de efectuare a măsurătorilor), în cel puțin 7 zile lucrătoare, realizându-se cel puțin 28 de măsurători, în intervalul menționat; (e) în fiecare dintre zilele în care sunt efectuate măsurătorile (00:00 am – 23:59 pm) se vor efectua minim 4 măsurători, la interval de minim 4 ore; pentru evaluarea vitezei maxime contractuale se vor efectua cel puțin 2 măsurători în perioada de trafic scăzut (21:00 am - 9:00 am); (f) măsurătorile efectuate în cadrul unui interval unic de măsurătoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru susținerea unei singure reclamații; în cazul în care un Client reclamează probleme de performanță ale Serviciului de acces la Internet contractat în mai multe locații, va efectua măsurători și va depune câte o reclamație, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locații; (g) să salveze rezultatele măsurătorilor din aplicația Netograf, Secțiunea ‘Rezultate/Istoric Rezultate’ în format Excel (xls, xlsx). Traficul în aplicația Netograf este gratuit.

#### **3.3. Transmiterea reclamației**

În cazul în care, în urma efectuării măsurătorilor conform prezentei Proceduri, Clientul dorește să depună o reclamație, acesta trebuie să urmeze pașii detaliați mai jos, astfel încât reclamația să fie validă: (a) reclamația se depune doar de către Client (titularul contractului în baza căruia este furnizat Serviciul de acces la Internet obiect al reclamației); (b) reclamația să fie primită de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS în termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor măsurătorilor necesare conform prezentei Proceduri în vederea susținerii reclamației, în caz contrar reclamația urmand a fi considerată ca fiind tardiv formulată și, drept consecință, respinsă; (c) în reclamație se vor menționa denumirea Clientului, împreună cu elementele de identificare (adresă sediu social, număr contract, cod abonat, număr de telefon, număr de înregistrare la Registrul Comerțului, Cod de Înregistrare Fiscală, numele și calitatea persoanei care semnează reclamația (numele și prenumele reprezentantului legal al Clientului (conform înregistrărilor de la Oficiul Național al Registrului Comerțului) sau a persoanei împuternicite de către reprezentantul legal al Clientului (în baza documentelor doveditoare)); (d) menționarea vitezelor contractuale contestate și a vitezelor constatate în urma efectuării măsurătorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea adresei unde au fost realizate măsurătorile (nume și număr stradă, localitate); (f) reclamația se poate depune la sediul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, în magazinele ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, online pe website-ul [www.orange.ro](http://www.orange.ro) sau trimisă la adresa [clientbusiness@orange.ro](mailto:clientbusiness@orange.ro); (g)



reclamatia va fi insotita de rezultatele tuturor masuratorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie in forma tiparita (pe suport hartie) daca reclamatia se depune in magazinele ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS sau la sediul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, fie vor fi incarcate, impreuna cu reclamatia, pe pagina de reclamatii de pe website-ul [www.orange.ro](http://www.orange.ro) sau trimise, impreuna cu reclamatia, la adresa [clientibusiness@orange.ro](mailto:clientibusiness@orange.ro).

#### 3.4. **Solutionarea reclamatiei**

Termenul de raspuns (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de catre Client. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS. Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Client in cadrul reclamatiei. Clientul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluiasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia.

Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile din Procedura nu echivaleaza cu o neconformitate intre performanta efectiva a Serviciului de acces la Internet si valorile indicate in Contract.

In vederea furnizarii raspunsului la reclamatie, ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS va putea realiza masuratori proprii.

In cazul in care Clientul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea relevanta privind procedura ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS privind solutionarea reclamatilor din Contract, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

#### 4. **Efectele reclamatiei. Masuri reparatorii**

Furnizarea Serviciului de Acces la Internet este considerata ca fiind in conformitate cu vitezele contractate daca, in urma verificarii reclamatiei si a masuratorilor valid efectuate, se constata urmatoarele: **a) Pentru Viteza maxima:** cel putin una din masuratori atinge Viteza maxima contractata; in caz contrar ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS va verifica situatia in vederea remedierii din punct de vedere tehnic. **b) Pentru Viteza normala:** cel putin 50% din masuratori ating Viteza normala contractata; in caz contrar ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic. **c) Pentru Viteza minima:** cel putin 50% din masuratori sunt peste valoarea minima a Vitezei minime contractate; in caz contrar ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS acorda o reducere de 100% din contravaloarea Abonamentului Lunar la Serviciul de acces la Internet obiect al reclamatiei pe o durata incepand cu data primei masuratori si pana la remedierea situatiei, dar nu mai mult de 90 zile.

O noua reclamatie cu privire la contestarea unei viteze contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii.

5. Prevederile de mai sus se completeaza cu prevederile procedurii de reclamatii din Contract, in caz de contradictie, prevederile de mai sus prevaleaza.

#### 9.3.2. **Conditii de furnizare a Serviciului de date mobile**

##### A. **Gestionarea traficului de date mobile in Retea**

1. Conform legislatiei in vigoare, **masurile de gestionare a traficului de date mobile** pe care ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS le poate aplica sunt (i) masuri rezonabile in scopul utilizarii eficiente a resurselor Retelei si optimizarii calitatii globale de transmitere a datelor mobile, precum si (ii) masuri aplicate exclusiv in urmatoarele scopuri:

a) respectarea dreptului Uniunii Europene (UE) sau legislatia nationala conforma cu dreptul UE, sub incidenta careia intra ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS sau masurile conforme cu dreptul UE menite sa puna in aplicare acte legislative ale UE sau legislatia nationala, inclusiv hotararile judecatoresti sau ale autoritatilor publice investite cu competente in materie; b) protejarea integritatii si securitatii Retelei, a Serviciilor si a echipamentelor terminale ale utilizatorilor finali; c) pentru a evita congestiunea iminenta a Retelei si a atenua efectele acesteia.

2. ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS poate aplica urmatoarele **masuri de gestionare a traficului de date mobile**: (i) Interconectarea multipla. ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS asigura Clientului aceeasi calitate a Serviciului de date mobile in Reteaua pana la punctele de interconectare cu furnizorii de servicii de acces la internet ai ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS. Prin interconectarea multipla intre ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS si furnizorii sai de servicii de acces la internet, ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS evita situatia in care ar fi in imposibilitate de a oferi acces Clientului la internet din cauza indisponibilitatii link-urilor oferite de un anumit furnizor de servicii de acces la internet. (ii) Asigurarea cailor optime de acces la internet. Presupune alocarea discreționara a resurselor Retelei, fara a avea ca scop diferentierea utilizatorilor sau serviciilor ori discriminarea unor aplicatii sau categorii de aplicatii in detrimentul altora. (iii) Limitarea vitezei de transfer a datelor mobile dupa consumarea traficului recomandat. In cazul planurilor tarifare sau a extraoptiunilor cu trafic recomandat intr-un anumit volum lunar, in situatia in care acest volum este depasit, se aplica reducerea automata a vitezei de transfer a datelor mobile pentru tot traficul de date mobile realizat ulterior de catre Client pana la urmatoarea data de reincarcare a beneficiilor lunare. (iv) Limitarea vitezei de transfer al datelor mobile pentru o anumita categorie obiectiva de trafic, cum

ar fi de exemplu traficul de videostreaming, in cazul ofertelor care implica o astfel de caracteristica tehnica. (v) Redirectionarea traficului de date mobile in caz de avarie. In situatia in care un echipament sau un link devine nefunctional, traficul de date mobile care trece prin acel punct poate fi afectat in totalitate. ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS va asigura o noua cale de acces la internet pentru Utilizatorii finali prin redirectionarea traficului de date mobile prin echipamente (situat chiar in locatii geografice diferite) functionale. (vi) Inspectia traficului de date mobile presupune contorizarea traficului de date mobile realizat de Utilizatorul final prin folosirea anumitor aplicatii. Inspectarea traficului de date mobile se realizeaza pe diferite nivele ale protocoalelor de comunicatie, ajungand pana la nivelul la care se pot identifica adresele IP sursa /destinatia din respectiva comunicatie, precum si adresele URL destinatiei ale traficului de date mobile. Pentru anumite aplicatii sau categorii de aplicatii (identificabile prin adrese IP si/sau prin adrese URL) ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS contorizeaza volumul de date realizat de Utilizatorul final si raporteaza acest volum de date mobile specific sub forma distincta fata de restul traficului de date mobile realizat de respectivul Utilizator final prin intermediul fisierelor de tip "Call Data Records" (CDR). Pentru evitarea oricarui dubiu, ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS nu inspecteaza si nu inregistreaza continutul specific aplicatiilor (de exemplu, text, imagini sau alte elemente care pot duce la identificarea continutului sau a utilizatorului final), ci doar volumul realizat de Utilizatorul final prin intermediul acestor aplicatii. (vii) Redirectionarea sesiunii web - se poate intampla fie in cazul solicitarii de accesare a unui domeniu inexistent, caz in care se redirectioneaza catre o pagina web in care Clientul este informat explicit asupra imposibilitatii de rezolvare a solicitarii, fie in cazul consumarii beneficiilor de date mobile incluse in planul tarifar, caz in care Clientul este redirectionat catre o pagina web in care este informat cu privire la posibilitatile de achizitionare beneficii de date mobile suplimentare; (viii) Mecanismul "header enrichment". Furnizarea Serviciilor de Continut implica un mecanism de control si verificare in vederea autorizarii accesului si tarifarii continutului respectiv. In acest scop, ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS transmite catre furnizorul de continut independent, sub forma codata ce nu permite identificarea Utilizatorului final, un identificator temporar al sesiunii respectivului utilizator (user-ID) printr-un mecanism numit "header enrichment". Corespondenta dintre user-ID si orice informatie ce ar putea duce la identificarea Utilizatorului final este stocata strict in echipamentele ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, nefiind transferata catre furnizorii de continut independent. (ix) Management-ul congestiei: (a) Prevenirea - pentru a preveni aparitia congestiei severe pot fi aplicate masuri de reducere a fluxului de pachete de date mobile. Masurile de prevenire a congestiei se bazeaza pe mecanismele protocolului TCP/IP de a adapta rata de transfer a pachetelor de date mobile la banda disponibila. (b) Gestionare - in cazul aparitiei congestiei are loc eliminarea automata de pachete de date mobile. In cazul in care congestia apare brusc, aceasta poate genera fenomene adiacente de amplificare datorate retransmisilor de pachete de date mobile. (x) Utilizarea de categorii de trafic cu QoS diferit care beneficiaza de tratament diferit in Retea: intarziere minima de transfer al pachetelor de date mobile, rata minima a pierderii de pachete de date mobile. (xi) Cresterea capacitatii Retelei in concordanta cu utilizarea curenta si estimarea cresterii traficului de date mobile. Dimensionarea fiecarui domeniu de tehnologie in parte se realizeaza prin luarea in considerare a unei capacitati maxime necesare in vederea sustinerii unui profil de trafic normal la care se adauga o capacitate de rezerva pentru crestere neprevizionate ale traficului sau aparitia unor defectiuni.

**3. Efectele gestionarii traficului de date mobile.** Masurile de gestionare a traficului pot duce la: (i) blocarea posibilitatii de accesare a anumitor continuturi, site-uri aplicatii sau servicii; (ii) intreruperea temporara a sesiunii de date mobile sau imposibilitatea realizarii unei sesiuni de date mobile; (iii) degradarea Indicatorilor tehnici si chiar imposibilitatea realizarii anumitor actiuni ( de ex. descarcare de fisiere cu volum mare); (vi) transmiterea de date cu caracter personal, inclusiv a unor date de trafic/localizare ale Clientului/Utilizatorului final catre autoritatile competente, in baza unei solicitari transmise de acestea. Pentru cazurile de la literele i) - iii) se poate experimenta o crestere a timpului de incarcare la acces browsing sau imposibilitatea accesarii la o calitate inalta/imposibilitatea accesarii pentru aplicatiile video streaming si pentru comunicarea interactiva audio si/sau video altele decat serviciile VoIP furnizate de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS.

#### **B. Indicatori de calitate tehnici ai Serviciului de date mobile**

**Indicatorii de calitate tehnici ai Serviciului de date mobile** ("Indicatori tehnici") sunt:(i) intarzierea de transfer al pachetelor de date mobile, respectiv intervalul de timp, calculat in milisecunde, dintre momentul in care primul bit al pachetului de date mobile trece in linia de acces a echipamentului terminal-sursa spre serverul de test si momentul in care ultimul bit al aceluiasi pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursa; (ii) variatia intarzierii de transfer al pachetelor de date mobile, respectiv diferenta, calculata in milisecunde, intre intarzierile de transfer al pachetelor de date mobile realizate de doua pachete de test consecutive; (iii) rata pierderii de pachete de date mobile, respectiv raportul procentual dintre numarul de pachete de date expediate, dar nereceptionate sau incomplet receptionate la destinatie si numarul total de pachete de date mobile expediate de sursa; (iv) viteza de transfer al datelor mobile, respectiv rata de transmitere a datelor mobile, masurata in megabiti/secunda (Mbps), realizata separat pentru transmiterea fisierelor de test specificate pentru sensul de descarcare (downstream), respectiv incarcare (upstream),

intre echipamentul terminal al Utilizatorului final si un server de test.

### **Impactul Indicatorilor tehnici asupra furnizarii Serviciului de date mobile, in special in utilizarea continutului, aplicatiilor si serviciilor.**

Degradarea Indicatorilor tehnici poate influenta in ponderi variabile calitatea Serviciului de date mobile si, in special, utilizarea continutului, a aplicatiilor si a serviciilor (de exemplu, viteza mica de transfer a fisierelor si imaginilor, cresterea timpului de incarcare a paginilor web, functionarea incompleta sau chiar imposibilitatea accesarii anumitor aplicatii sau servicii pentru care este necesara o anumita valoare minima a vitezei de transfer cum ar fi serviciile de audio si video streaming, serviciile de videoconferinta, plati online, televiziune pe mobil). Unele aplicatii pot fi afectate semnificativ la degradari ale Indicatorilor tehnici, cum sunt aplicatiile in timp real, voce si video care necesita o viteza de transfer ridicata si au cerinte foarte stricte referitoare la intarzierea de transfer. Alte aplicatii (HTTP, e-mail, transfer de fisiere de dimensiuni mici) au un grad de afectare mai redus in cazul degradarii Indicatorilor tehnici.

### **C.Vitezele de transfer al datelor mobile (definitii valori, metodologie determinare factorii care influenteaza obtinerea, procedura masurare, masuri reparatorii)**

#### **1. Definitii.Valori.**

Viteza maxima estimata de transfer al datelor mobile ("Viteza maxima estimata") reprezinta rata de transmitere a datelor mobile pe care un utilizator final o poate experimenta in conditii reale. Viteza maxima estimata de transfer al datelor mobile este viteza calculata la nivel IP.

Viteza promovata de transfer al datelor mobile reprezinta rata de transmitere a datelor mobile pe care ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS o utilizeaza in informarile cu scop comercial, in promovarea ofertelor comerciale. Viteza promovata este egala cu Viteza maxima estimata.

Tehnologiile utilizate pentru furnizarea Serviciului de date mobile sunt: (i) 4G (LTE): tehnologie de generatia a 4-a ce permite conectarea a internet prin intermediul retelei radio, precum si orice evolutie tehnologica a acesteia cum ar fi 4G+, LTE+ sau LTE Advanced (carrier aggregation); (ii) 3G (UMTS): tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio, precum si orice evolutie tehnologica a acesteia, de exemplu HSDPA, HSDPA+, DC-HSDPA sau HSUPA; (iii) 2G (GPRS): tehnologie ce permite conectarea permanenta la internet prin intermediul retelei radio, precum si orice evolutie tehnologica a acesteia, de exemplu EDGE.

Vitezele maxime estimate oferite de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS pentru Serviciul de date mobile, in functie de tehnologia utilizata pentru furnizarea Serviciului de date mobile ("Viteze Contractuale") sunt: (i) 4G: 150 Mbps descarcare (downstream) si 50 Mbps incarcare (upstream); (ii) 3G: 21,1 Mbps descarcare (downstream) si 4,6 Mbps incarcare (upstream); (iii) 2G: 200 kbps descarcare (downstream) si 100 kbps incarcare (upstream). Valorile Vitezelor Contractuale au fost determinate si pot fi atinse strict in conditiile prevazute in sectiunea 2 de mai jos.

ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS nu garanteaza o viteza minima a transferului de date mobile specifica fiecarui tip de tehnologie.

#### **2. Descrierea metodologiei de determinare a Vitezelor Contractuale si a factorilor care influenteaza obtinerea acestora**

##### **2.1. Metodologia de determinare a Vitezelor Contractuale**

Viteza maxima estimata se determina ca valoarea maxima a tuturor vitezelor masurate intr-un set de masuratori efectuat intr-o anumita locatie. Toate masuratorile se efectueaza in conditii de exterior (nu in interiorul cladirilor, subteran sau orice alta locatie ingradita intrucat pot exista diferente intre parametrii de calitate determinati in exteriorul sau interiorul cladirilor, in special in zonele in care semnalul din interior este perturbat de un obstacol), in locuri degajate de obstacole ( de exemplu nu intre cladiri inalte apropiate), la interval orare diferite (noaptea deoarece sunt mai putini utilizatori de date mobile activi este mai probabil sa se atinga Viteza Contractuala). Masuratorile se vor efectua cu un Echipament de tip terminal smartphone care are specificatii tehnice ce ii permit sa atinga Viteza Contractuala conform capabilitatilor tehnice ale Retelei. Pentru 4G, Echipamentul trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 150Mbps si capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50Mbps, pentru 3G, Echipamentul terminal trebuie sa fie capabil sa utilizeze doua purtatoare HSDPA, iar pentru 2G, Echipamentul terminal trebuie sa aiba capabilitate EDGE. In plus, pentru a se putea atinge Viteza Contractuala, Echipamentele terminale cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). In cazul in care Echipamentele terminale au aceste capabilitati, iar Utilizatorul final se afla in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteza maxima estimata este masurata (pentru 4G trebuie sa fie aria de acoperire corespunzatoare 4G+ carrier aggregation), la momentul efectuarii masuratorilor pe ecran va aparea afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA in cazul 3G si UMTS sau EDGE in cazul 2G).

Hartile de acoperire a Retelei in functie de tehnologie, disponibile pe website-ul [www.orange.ro](http://www.orange.ro), contin predictii ale ariei de acoperire estimata prin modele matematice. In efectuarea masuratorilor s-a avut in vedere si lipsa incidentei factorilor mentionati la capitolul 2.2 de mai jos.

##### **2.2. Factorii care influenteaza obtinerea Vitezei Contractuale**

Obtinerea Vitezei Contractuale este influentata de diversi factori obiectivi, in afara controlului si raspunderii ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS: (i) Caracteristicile Echipamentului terminal utilizat (capabilitatile tehnologice si



limitarile impuse de sistemul de operare al Echipamentului terminal) - Viteza Contractuala nu poate fi atinsa daca Echipamentul terminal al Utilizatorului final nu suporta viteza de transfer respectiva (de ex. un echipament terminal cu 2G nu poate atinge viteza de transfer corespunzatoare 4G) sau daca sistemele de operare nu sunt actualizate la ultima versiune valabila la momentul efectuării masuratorilor. Utilizarea Echipamentului terminal in modul „economisire baterie” poate impacta in mod negativ valoarea vitezei de transfer a datelor mobile. In plus, Echipamentele cu care se fac masuratorile trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). (ii) Distanta dintre Echipamentul terminal si statia de baza. Pentru atingerea Vitezei Contractuale este necesar ca numarul de liniute (cerculete sau liniute pline ale indicatorului de semnal al Echipamentului terminal) sa fie maxim. (iii) Supraaglomerarea sau congestiunea traficului de date mobile se poate produce atunci cand mai multi utilizatori finali acceseaza simultan serviciul de acces la internet, de regula la ore de varf in intervalul 9:30 am - 21:00 pm. Prin urmare probabilitatea atingerii Vitezei Contractuale este mai mare in intervalul 22:30 pm si 7:00 am; (iv) Modul de utilizare al aplicatiilor /Serviciilor de continut. Viteza de transfer a datelor mobile se va reduce in cazul descarcarii si incarcarii simultane de continut de pe internet, utilizarii de aplicatii care genereaza trafic de date mobile (de exemplu, programe messaging, filesharing, browsing, videostreaming, videoconferinta); (v) Conditii meteorologice nefavorabile (vant puternic, furtuna, ninsoare etc.) pot afecta semnificativ viteza de transfer al datelor mobile, deoarece aceste conditii afecteaza calitatea legaturilor la serviciul de acces la internet prin intermediul retelelor mobile; (vi) Conditii de propagare a semnalului radio. Transmiterea semnalelor radio electrice poate fi perturbata de surse radio electrice externe, de diferite obstacole (de exemplu, interferente si perturbatii eventuale produse de alti operatori de comunicatii electronice sau operatori radio/TV, cladiri, tunele, denivelari accentuate ale solului, in prezenta lacurilor, marii, locatiilor cu anomalii geomagnetice etc.), inclusiv din cauza caracteristicilor topografice ale terenului (obstructii, vai, defileu etc., ce pot perturba receptia intr-o anumita locatie) sau alti factori, calitatea serviciului de acces la internet poate fi afectata si poate duce la scaderea vitezei de transfer a datelor mobile. (vii) Mobilitatea Utilizatorului final pe durata unei sesiuni de date poate duce la intreruperi ale Serviciului de date mobile, dar si viteze de transfer mai scazute datorita limitarilor legate de tehnologie. (viii) Viteza proprie a paginilor web accesate de Utilizatorul final. Viteza de transfer va fi viteza celui mai incet segment din lantul de legatura dintre Utilizatorul final si continutul accesat. (ix) Conexiunea la internet a serverelor accesate, calculatoarelor accesate (de exemplu, calculatoare dotate cu porturi USB 1.0 avand o rata de transfer a datelor mobile limitata la 1,5 Mbps, prin standardul constructiv); (x) Situarea in alta aria de acoperire decat cea pentru tehnologia a carei viteza face obiectul masuratorilor.

Incidenta oricaruia dintre factorii mentionati mai sus poate duce la diferente intre vitezele efective si Viteza Contractuala, efectele asupra utilizarii Serviciului de date mobile fiind cele mentionate in Sectiunea B de mai sus. Diferentele nesemnificative intre valorile vitezelor efective si Viteza Contractuala nu sunt de natura a afecta experienta utilizarii Serviciului de date mobile contractat.

**3. Procedura pe care Clientul o poate urma pentru a masura performanta reala a Serviciului de date mobile si pentru a constata eventuale diferente importante, permanente sau care se repeta la intervale regulate intre Viteza maxima estimata reala si Viteza Contractuala (“Procedura”).** In cazul in care Clientul doreste sa masoare Viteza maxima estimata si sa transmita o reclamatie este necesar sa respecte urmasorii pasi, in ordinea in care sunt mentionati mai jos. Procedura nu se aplica serviciului de Date mobile in roaming.

**3.1. Sa verifice indeplinirea urmatoarelor conditii prealabile efectuării masuratorilor:**

**3.1.1. Conditii care tin de Echipament si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide:** (a) toate masuratorile utilizate pentru sustinerea unei reclamatii se vor efectua prin intermediul aceluasi Echipament terminal mobil si utilizand aceeaasi cartela SIM; (b) Echipamentul terminal trebuie sa aiba sistem de operare licentiat actualizat si sa functioneze in parametrii normali; (c) cerinte minime privind configuratia hardware pentru atingerea Vitezei Contractuale aferente 3G/4G: Ecran 4” cu rezolutie minima 480x854 pixeli, procesor Quad-Core cu frecventa minima de 1.1GHz/nucleu Cortex-A53, memorie interna minim 8GB (initiala, nu disponibila la momentul efectuării masuratorilor), memorie RAM minim 1GB; (d) sa utilizeze o cartela SIM compatibila cu tehnologia aferenta Vitezei Contractuale contestate; (e) Echipamentul terminal sa nu fie setat sa functioneze doar in tehnologii care permit atingerea unor viteze maxime inferioare celei contestate; (f) toate aplicatiile care ruleaza pe Echipamentul terminal si toate sesiunile de descarcari sunt oprite pe parcursul efectuării masuratorilor; (g) numarul de liniute (cerculete sau liniute pline ale indicatorului de semnal al Echipamentului terminal) sa fie maxim; (h) Pentru 4G Echipamentul terminal trebuie sa permita 4G+ pentru a putea atinge Viteza Contractuala de descarcare de 150Mbps si capabilitate 64QAM la uplink pentru a putea atinge Viteza Contractuala de incarcare de 50Mbps, pentru 3G Echipamentul terminal trebuie sa fie capabil sa utilizeze doua purtatoare HSDPA, iar pentru 2G Echipamentul terminal trebuie sa aiba capabilitate EDGE. Echipamentele terminale trebuie sa aiba capabilitati compatibile cu standardul de cumulare a capacitatii pe mai multe frecvente (carrier aggregation). In acest scop, la momentul efectuării masuratorilor si sub conditia ca Utilizatorul final sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ (“carrier aggregation”), pe ecran este afisat LTE+ sau 4G+ (pentru 4G), respectiv HSDPA+ sau DC-HSDPA in cazul 3G si UMTS sau EDGE in cazul 2G.

**3.1.2. Conditii care tin de mediul in care sunt efectuate masuratorile si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide:** (a) toate masuratorile se vor efectua din

aceeasi locatie, respectiv de la aceleasi coordonate GPS - WGS84 (grade, minute, secunde - latitudine / longitudine); (b) sa se afle in exteriorul oricaror constructii (nu in interiorul cladirilor, in subteran sau in orice alta locatie ingradita); (c) sa se afle in aria de acoperire aferenta tehnologiei a carei Viteze Contractuale este contestata; pentru 4G Utilizatorul final trebuie sa se afle in aria de acoperire corespunzatoare 4G+ ("carrier aggregation"), conform hartilor de acoperire disponibile pe website-ul [www.orange.ro](http://www.orange.ro)); (d) sa se asigure ca in momentul efectuarii masuratorilor nu sunt conditii meteorologice defavorabile de natura sa influenteze negativ vitezele reale; (e) masuratorile sa nu fie efectuate pe perioada existentei unor Deranjamente sau lucrari planificate la Retea, comunicate ca atare.

**3.1.3. Conditii care tin de caracteristicile Serviciului de date mobile contractat si pe care Clientul trebuie sa le indeplineasca in mod cumulativ pentru ca masuratorile sa fie valide:** (a) sa fie un utilizator activ al Serviciului de date mobile, respectiv sa fi utilizat Serviciul de date mobile obiect al reclamatiei cel putin 60 de zile inainte de data de inceput a perioadei de efectuare a masuratorilor in dovedirea reclamatiei; (b) in cazul planurilor tarifare cu trafic de date mobile recomandat, masuratorile se vor efectua numai utilizand date mobile din volumul recomandat; (c) pe perioada masuratorilor Clientul/Utilizatorul final va dezactiva serviciile/ofertele active care implica masuri de gestionare a traficului si care pot fi dezactivate de catre Client/Utilizatorul final.

**Neindeplinirea oricareia dintre conditiile prelabile din aceasta sectiune, necesare pentru ca masuratorile sa fie considerate valide, are ca efect respingerea ca neintemeiata a reclamatiei Clientului.**

**3.2. Pasii necesari pentru efectuarea masuratorilor si pe care Clientul trebuie sa ii urmeze pentru ca masuratorile sa fie valide:** (a) Clientul trebuie sa-si creeze si sa fie titularul unui cont de utilizator in aplicatia **Netograf.ro** cu denumirea sa astfel incat Clientul sa fie identificabil (prin asigurarea concordantei intre contul din aplicatia Netograf si IMSI – titular contract in baza caruia este furnizat Serviciul de date mobile); (b) Sa efectueze masuratorile prin aplicatia Netograf (rezultatele masuratorilor vor fi descarcate de catre Client in format Excel din Netograf/Rezultate/Istoric); traficul in aplicatia Netograf este gratuit (nu se tarifeaza si nu consuma din beneficiile de date mobile incluse in Contract); (c) masurarea Vitezei maxime estimate consta in initierea descarcarii de date mobile (pentru masurarea vitezei de descarcare), respectiv initierea incarcarii de date mobile (pentru masurarea vitezei de incarcare). Realizarea masuratorii poate dura cateva zeci de secunde. (d) Pentru a fi considerate valide, masuratorile se vor efectua intr-un interval de 60 zile (interval inregistrat intre prima si ultima zi de efectuare a masuratorilor), in cel putin 7 zile lucratoare, realizandu-se cel putin 28 de masuratori, in intervalul mentionat; (e) in fiecare dintre zilele in care sunt efectuate masuratorile (0:00 am – 23:59 am) se vor efectua minim 4 masuratori, la interval de minim 4 ore si, daca este posibil, si masuratori in intervalul orar 21:00 am – 9:00 am; (f) Masuratorile efectuate in cadrul unui interval unic de masuratoare de 60 de zile pot fi utilizate de Client pentru sustinerea unei singure reclamatii (o noua reclamatie cu privire la contestarea aceleiasi Viteze Contractuale poate fi valid facuta pe baza unui nou set de masuratori realizate conform Procedurii); in cazul in care un Client reclama probleme de performanta sub aspectul Vitezei maxime estimate a Serviciului de date mobile contractat in mai multe locatii sau pentru mai multe SIM-uri in aceeasi locatie, va efectua masuratori si va depune cate o reclamatie, cu respectarea Procedurii, pentru fiecare din locatii si fiecare dintre SIM-uri; (g) sa salveze rezultatele masuratorilor din aplicatia Netograf, Sectiunea 'Rezultate/Istoric Rezultate' in format Excel (xls, xlsx).

**3.3. Transmiterea reclamatiei.** In cazul in care, in urma efectuarii masuratorilor conform prezentei Proceduri, Clientul doreste sa depuna o reclamatie, Clientul trebuie sa urmeze urmatorii pasi pentru ca reclamatia sa fie valida: (a) reclamatia se depune doar de catre Client (titularul contractului in baza caruia este furnizat Serviciul **de date mobile** obiect al reclamatiei (b) reclamatia sa fie primita de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS in termen de maximum 30 de zile de la data la care Clientul a finalizat efectuarea tuturor masuratorilor necesare conform prezentei Proceduri in vederea sustinerii reclamatiei, in caz contrar reclamatia urmand a fi considerata ca fiind tardiv formulata si, drept consecinta, respinsa; (c) in reclamatie se vor mentiona denumirea Clientului, elementele de identificare ale acesteia (adresa sediu social, cod abonat, numar de telefon mobil, numar de inregistrare la Registrul Comertului, Cod de Inregistrare Fiscala, numele si calitatea persoanei care semneaza reclamatia (numele si prenumele reprezentantului legal al Clientului (conform inregistrarilor de la Oficiul National al Registrul Comertului) sau a persoanei imputernicita de catre reprezentantul legal al Clientului (in baza documentelor doveditoare)); (d) mentionarea Vitezelor Contractuale contestate si a vitezelor constatate in urma efectuarii masuratorilor conform prevederilor prezentei Proceduri; (e) indicarea locatiei in care au fost realizate masuratorile (nume si numar strada, localitate sau coordonatele GPS–latitudine /longitudine) si tehnologia prin care se furnizeaza Serviciul de date mobile la momentul efectuarii masuratorilor; (f) reclamatia se poate depune la sediul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, in magazinele ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, sau la adresa [clientibusiness@orange.ro](mailto:clientibusiness@orange.ro); (g) reclamatia va fi insotita de rezultatele tuturor masuratorilor efectuate conform prezentei Proceduri, fie in forma tiparita (pe suport hartie) daca reclamatia se depune in magazinele ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS sau la sediul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, fie vor fi trimise, impreuna cu reclamatia, la adresa [clientibusiness@orange.ro](mailto:clientibusiness@orange.ro).

**3.4. Solutionarea reclamatiei.** Termenul de raspuns la o reclamatie (cu respectarea prevederilor acestei Proceduri) este de maximum 60 zile de la momentul la care toate informatiile si documentele necesare au fost furnizate de Client. In scopul solutionarii reclamatiei, Clientul va furniza informatiile suplimentare solicitate de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS si va coopera pentru efectuarea verificarilor de catre ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS.



Raspunsul va fi oferit prin intermediul canalului de comunicare indicat de catre Client in cadrul reclamatiei. Clientul are posibilitatea de a solicita informatii cu privire la stadiul reclamatiei prin intermediul aceluiasi canal de comunicare utilizat pentru depunerea acesteia. In vederea furnizarii raspunsului la reclamatie, ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS va putea realiza masuratori proprii. Inregistrarea unor viteze inferioare atunci cand nu sunt indeplinite conditiile respective nu echivaleaza cu o neconformitate intre vitezele rezultate in urma masuratorilor si Viteza Contractuala. In situatia in care Clientul nu este multumit de modul de solutionare a reclamatiei, are dreptul de a utiliza caile de atac prevazute in sectiunea "Deranjamente.Reclamatii" din Contract, inclusiv pentru obtinerea unor masuri reparatorii disponibile conform legislatiei nationale.

#### **4. Efectele reclamatiei. Masuri reparatorii.**

Daca, in urma verificarilor reclamatiei si a masuratorilor valid efectuate conform prezentei Proceduri, se constata ca rezultatul a cel putin 50% dintre masuratori nu indica atingerea unei Viteze maxime estimate cu o valoare de minim 1% din Viteza Contractuala, ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS va verifica situatia in vederea remedierii ei din punct de vedere tehnic; in caz contrar, Clientul este indreptatit sa primeasca despagubiri care se acorda prin reducerea cu 100% a pretului lunar al abonamentului proportional cu perioada in care s-au efectuat masuratorile.

Prevederile Procedurii se completeaza cu prevederile procedurii de reclamatii din Contract, in caz de contradictie, prevederile Procedurii prevaleaza.

#### **10. Fraude/Abuz**

10.1. Serviciile si Echipamentele ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS sunt furnizate Clientului numai ca utilizator final. Sunt activitati frauduloase/abuzive, fiind complet interzise Clientului, Clientul fiind singurul raspunzator fata de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, autoritati sau terte persoane pentru expedierea sau afisarea unor astfel de mesaje:

- a) furnizarea de informatii/documente eronate/false pentru incheierea Contractului;
- b) mutarea Echipamentului ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS din Locatie fara acordul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS;
- c) utilizarea Serviciului pentru furnizarea/redistribuirea de servicii de comunicatii electronice catre terti (contra cost sau gratuit) sau pentru transfer de trafic in Retea si/sau alte retele (ex. transferurile de apeluri nationale/internationale in Retea si/sau alte retele);
- d) expedierea de mesaje nesolicitate (incluzand date, informatii, text, muzica, sunet, imagini, grafice, materiale video, programe sau alte materiale) sau afisarea de mesaje de tip pachete de reclame comerciale sau anunturi de informatii sau expedierea de mesaje de tip reclame comerciale, anunturi comerciale cu privire la serviciile ce fac obiectul de activitate al Clientului (in general mesaje de tip Spam); pentru astfel de nevoi proprii ale Clientului, ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS ofera servicii speciale;
- e) continuarea expedierii de mesaje electronice catre un adresant care a indicat ca nu doreste sa mai primeasca asemenea mesaje;
- f) expedierea sau afisarea de mesaje care contin virusi si/sau „cai troieni”, mesaje ilegale sau expedierea sau afisarea de mesaje indecente, obscene sau pornografice, cu incalcarea prevederilor legale in vigoare;
- g) expedierea sau afisarea de mesaje care violeaza dreptul de proprietate intelectuala sau industriala al Orange Romania Communications sau al unui tert, sau de mesaje continand informatii pentru care Clientul nu are dreptul legal de transmitere sau difuzare in orice conditii, conform oricarei legi aplicabile;
- h) utilizarea Serviciului/Echipamentului ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS cu incalcarea legii sau a politicii de Internet ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS.
- i) orice incercare de a copia datele tehnice de identificare ale Smart Card-ului sau continutul canalelor TV/programelor din SVA. Clientul poate utiliza Smart Card-ul numai impreuna cu Echipamentul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS. Receptia in afara Romaniei, retransmisia in scopuri private/comerciale si/sau copierea pentru multiplicare sau multiplicarea serviciului de televiziune ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS sunt considerate activitati frauduloase/abuzive.
- j) folosirea de echipamente neautorizate de catre legislatia in vigoare si neconforme cu standardele existente sau care nu sunt compatibile in Retea, precum si utilizarea serviciilor contractate in vederea testarii unor echipamente;
- k) sicanarea sau agresarea in orice fel a altor clienti Orange Romania Communications sau ai altor furnizori de comunicatii electronice, parteneri ai Orange Romania Communications sau a angajatilor Orange Romania Communications (inclusiv prin serviciul Relatii cu Clientii) sau a unor terte persoane, prin trimiterea de mesaje cu continut de natura sa calomnieze, hartuiasca, deranjeze, defaimeze sau prin care se dezvaluie informatii personale sau confidentiale in legatura cu o terta parte;
- l) initierea de apeluri sau utilizarea de date cu ajutorul unor sisteme care permit generarea automata si/sau rutarea automata de apeluri/SMS-uri/MMS-uri/apeluri video, in orice alte scopuri care sunt contrare utilizarii rezonabile pentru nevoi proprii a serviciilor contractate;
- m) generarea de trafic artificial in Retea sau catre alte retele, nationale sau internationale sau a unui volum de trafic care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale a serviciilor in dauna Orange Romania Communications si/sau cu scopul de a obtine un folos material pentru sine sau pentru o terta persoana;

n) activitate abuziva identificata pe baza profilului de trafic al Utilizatorului final, respectiv generarea unui volum de trafic national si/sau international care nu putea fi realizat in conditiile unei utilizari normale si rezonabile a serviciilor contractate pentru nevoile proprii. In analiza profilului de trafic al Utilizatorului final, se vor avea in vedere, fara a se limita la, de exemplu, obiceiurile de comunicare neobisnuite, apelurile regulate de scurta durata, apelurile catre mai multe numere intr-o perioada scurta de timp, apelurile simultane catre aceeasi destinatie sau catre mai multe destinatii, sau apeluri consecutive cu durata mare generate permanent sau cvasipermanent pe perioada unei zile sau generarea de trafic voce /SMS spre mai mult de 300 destinatii distincte;

o) in cazul serviciilor contractate care includ beneficii nelimitate (apeluri si/sau mesaje scrise) se considera utilizare abuziva si identificarea unui profil de trafic al Utilizatorului final discrepant, luandu-se in considerare, printre altele, apelurile in Retea sau in afara Retelei, respectiv apelurile primite si cele initiate, intr-o perioada scurta de timp. Se va considera, cu caracter exemplificativ, dar nelimitat la, drept utilizare abuziva a serviciilor contractate de catre Client daca traficul cumulat de voce/SMS in Retea sau catre alte retele, nationale sau internationale, depaseste 5.000 de minute/SMS-uri pe luna, cu un raport de minim 3 la 1 pentru traficul de voce/SMS efectuat fata de traficul de voce/SMS primit pe luna.

10.2. Daca identifica o activitate frauduloasa/abuziva a Clientului (de ex. pe baza analizei profilului de trafic: trafic permanent, catre destinatii distincte etc.), Orange Romania Communications are dreptul:

a) sa suspende furnizarea Serviciului si a oricarei Optiuni/Pachet Suplimentar sau sa declare unilateral rezilierea Contractului si/sau orice alte contracte incheiate cu Clientul, de plin drept, fara interventia instantei judecatoresti sau arbitrale, printr-o simpla notificare trimisa Clientului

b) sa refuze furnizarea unui nou Serviciu sau a unei noi Optiuni/Pachet Suplimentar sau sa o conditioneze de depunerea unei garantii/plati in avans/plati intermediare;

c) sa retraga Clientului orice beneficii oferite acestuia; si/sau

d) sa ia masurile din politica de Internet Orange Romania Communications, in cazul serviciilor de acces la Internet.

10.3. Orange Romania Communications poate suspenda accesul Clientului la anumite numere nationale si/sau internationale in cazuri bine justificate (ex. abuz in apelarea numerelor cu tarif special).

10.4. Clientul este responsabil pentru daunele rezultate din neindeplinirea obligatiilor asumate prin prezentul articol, inclusiv pentru daunele cauzate unor terte parti.

10.5. Abonamentele cu minute nelimitate nu pot fi folosite pentru desfasurarea activitatilor de tip call center/telesales/telemarketig. In cazul in care este detectata utilizarea serviciilor in astfel de activitati Orange Romania Communications isi rezerva dreptul de a modifica unilateral planul tarifar al Clientului, conform procedurii de modificare unilaterala.

## **11. Garantie/Plati in avans/Plati intermediare**

11.1. In ceea ce priveste analiza ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS in urma careia se determina riscul financiar al Clientului, in efectuarea acestei analize se tine cont de criteriile precum (dar fara a se limita la acestea): istoricul de plati al Clientului, tipul si numarul Serviciilor/Abonamentelor/ Echipamentelor solicitate de Client, traficul facturat si nefacturat, inregistrările existente in bazele de date publice privind debitori care au inregistrat intarzieri la efectuarea oricaror plati de orice natura.

11.2. ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS poate solicita Clientului, in vederea activarii oricarui Serviciu, precum si oricand, pe parcursul derularii contractului, o garantie (nepurtatoare de dobanda, minim 3 Abonamente Lunare/Chirii) in contul ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS/efectuarea de plati in avans/intermediare inainte de emiterea facturii, printre altele, daca Clientul: a) nu este deja client ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS la data semnarii prezentului document; b) nu a efectuat la timp platile; c) este pe liste de datornici; d) are debite la ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS la data semnarii prezentului document; e) are o crestere brusca a traficului intr-o perioada scurta; f) depaseste prin trafic limita de credit stabilita de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS; g) prezinta risc financiar prin analiza ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS; h) in ultimul an, Clientul si-a exercitat dreptul legal de retragere din contract pentru cel putin doua contracte incheiate cu ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS in afara spatiilor comerciale/la distanta (inclusiv contracte de vanzare echipamente), producand prejudicii ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS.

11.3. ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS poate deduce din garantie datoriile scadente ale Clientului. Garantia este returnata Clientului la cerere, dupa minim 6 luni de la depunere, daca la data solicitarii Clientul a platit integral la termen facturile ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS emise in ultimele 5 luni inaintea cererii (cu conditia ca aceste facturi sa fi fost emise cu o valoare pozitiva).

11.4. Plata in avans/intermediara se face pe baza unei facturi/notificari catre Client, sumele fiind evidentiata intr-o factura ulterioara. Suma platita de Client cu titlu de plata in avans va stinge, pana la epuizare, sumele datorate de Client (cu orice titlu: debit principal, penalitati, etc) conform facturilor emise de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS.

11.5. Daca Clientul nu depune garantia/nu efectueaza plata in avans/intermediara pana la data indicata, ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS poate sa suspende total/partial Pachetul de Servicii sau sa considere Contractul incetat de drept, fara interventia instantei sau alte formalitati, Clientul nefiind indreptatit la nicio despaguire.



11.6 Crearea si consultarea unei baze de date referitoare la bonitatea Clientului. In scopul reducerii riscurilor de datorii si preintampinarii fraudelor, Orange Romania Communications utilizeaza un sistem de schimb de informatii (Preventel) cu alti parteneri si furnizori de servicii de comunicatii electronice care, fie au ca obiect de activitate gestionarea unor asemenea date, fie pot intra in contact cu astfel de persoane prin natura activitatii desfasurate. In cazul neachitarii datoriilor la termenele scadente sau in cazul savarsirii unei fraude, datele furnizate de Client precum si informatiile cu privire la datoriile Clientului sau cazurile de fraudă pot fi transferate catre sistem, cu informarea prealabila a Clientului si pot fi accesate de catre alti furnizori de comunicatii electronice sau de catre partenerii Orange Romania Communications sau institutii care au drept de acces la sistem.

**12. Securitatea si sanatate in munca; obligatiile privind protejarea mediului.** Orange Romania Communications si Clientul se angajeaza sa respecte si sa implementeze prevederile legale de SSM si protectia mediului, aplicabile activitatilor desfasurate, in conformitate cu Legea 319/2006, H.G. 1425/2006, O.U. 195/2005, Legea 265/2006, Legea 211/2011, H.G. 1037/2010, H.G. 1132/2008, H.G. 621/2005, cu ultimele modificari si completari. Prevederile legale se aplica atat pentru activitatile curente desfasurate, cat si in cazul aparitiei unor accidente de munca, imbolnaviri profesionale sau poluari accidentale. Deseurile de echipamente electrice si electronice, precum si cele de baterii si acumulatori rezultate de la echipamentele achizitionate de la Orange Romania Communications se pot preda in magazinele Orange Romania Communications, pe baza contractului de achizitie a echipamentelor sau facturii de achizitie. Deseurile de ambalaje vor ramane in proprietatea Clientului, iar deseurile rezultate din activitatile tehnologice se vor colecta de catre echipele Orange Romania Communications.

### **13. Cesiune**

(1) Orange Romania Communications are dreptul sa transfere, integral sau partial, drepturile și obligatiile sale unei terțe părți, cu notificarea Clientului, dar fără a solicita consimțământul acestuia și fără ca acesta să aibă dreptul la compensatii de orice natura. Orange Romania Communications se va asigura ca această cesionare sa nu afecteze negativ drepturile și obligatiile Clientului prevazute in prezentul Contract.

(2) Clientul poate sa transfere drepturile si obligatiile sale din prezentul Contract numai cu acordul scris al Orange Romania Communications si numai prin semnarea contractului tip de cesiune pus la dispozitia Clientilor de Orange Romania Communications. Cesiunea produce efecte atat intre parti, cat si fata de Orange Romania Communications numai dupa exprimarea in scris de catre Orange Romania Communications a acordului asupra cesiunii. Acordul Orange Romania Communications, in ceea ce priveste cesiunea Contractului, este dat sub conditia rezolutorie constand in aparitia unor date noi fata de data acordului, referitoare la identitatea Partilor cesiunii sau a calitatii reprezentantilor acestora. In cazul indeplinirii conditiei rezolutorii, atat acordul Orange Romania Communications cu privire la cesiune, cat si contractul de cesiune vor fi considerate nule. In consecinta, Contractul incheiat cu Orange Romania Communications va continua cu Clientul initial.

(3) In cazul Serviciilor care presupun un proces de instalare (Servicii TV, Internet fix, Voce fixa etc.), Clientul are dreptul sa modifice Locatia sau sa transfere Contractul catre un alt client doar cu aprobarea prealabila a Orange Romania Communications, situatie in care Clientul cedent se obliga să plătească toate taxele și costurile aferente transferului si punerii în functiune a serviciului la noua Locatie, respectiv cu asumarea in mod expres de către noul Client a tuturor obligatiilor si drepturilor fata de Orange Romania Communications.

(4) Mutarea echipamentelor (in cazul Serviciilor TV este exceptat Receiverul) la o altă Locatie se face numai de catre Orange Romania Communications sau de către tehnicienii agreati de Orange Romania Communications, fie prin mutarea efectiva a echipamentelor la noua Locatie, fie prin instalarea unui nou echipament la noua Locatie, dupa cum consideră oportun Orange Romania Communications, in cel din urmă caz Clientul fiind raspunzător de returnarea echipamentului instalat initial in starea si conditiile in care l-a primit.

(5) Orange Romania Communications isi rezervă dreptul să refuze modificarea Locatiei sau a transferului catre un alt client daca exista impedimente de ordin tehnic, legal, comercial sau de alta natura. Dacă Orange Romania Communications nu poate accepta cererea de modificare a Locatiei sau cesiunea catre un alt client, iar Clientul solicită incetarea Contractului, prevederile cu privire la incetarea Contractului inainte de expirarea Perioadei minime contractuale sau plata oricaror taxe aferente dezinstalarii Serviciilor se vor aplica in mod corespunzator.

(6) Cesiunea cu titlu oneros de către Client a oricaror drepturi sau obligatii din Contract, inclusiv acordarea de către Client, cu titlu oneros, a dreptului de folosinta a Abonamentului rezultand din Contract, se consideră Frauda din partea Clientului.

### **14. Despagubiri. Limitarea raspunderii.**

14.1. Orange Romania Communications va acorda despagubiri Clientului exclusiv in cazurile si limitele prevazute in documentele contractuale. Orange Romania Communications nu raspunde fata de Client pentru daune indirecte (ex. beneficiul nerealizat, pierderi profit/abonati, pierderea unor oportunitati de afaceri). Orange Romania Communications raspunde pana la Punctul terminal. Orange Romania Communications nu raspunde pentru apelurile cu tarif mare (international, SVA) generate prin fenomenul de „modem hijacking” sau „VoIP hacking”, nici daca transmiterea si/sau receptionarea Serviciilor sunt alterate de factori ca: a) fenomene naturale; b) intreruperi/bruiaje/variatii mari de curent care afecteaza reseaua de distributie a semnalului; c) instalarea/utilizarea de Client de echipamente neautorizate/performante inferioare ale traseului de cablu al Clientului; d) interferente cu



alte sisteme de comunicare; e) lipsa de vizibilitate între antena și satelit; f) utilizarea necorespunzătoare/frauduloasă a serviciilor contractate/Echipamentului ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS sau a echipamentului Clientului; g) acțiunea unor terți, nici pentru software-ul instalat de Client prin Serviciu sau defectarea/pierderea informațiilor din echipamentul(ui) Clientului; h) lucrările furnizorilor de utilități publice. Orange Romania Communications retransmite canalele TV și SVA-urile așa cum sunt difuzate de furnizorii lor și nu răspunde pentru conținutul/calitatea semnalului, dacă legea nu prevede altfel. Orange Romania Communications nu răspunde pentru serviciile oferite de terțe părți, care fac uz, în orice formă, de serviciile sale. Pentru evitarea oricărui dubiu, Orange Romania Communications nu răspunde pentru prejudiciile, de orice natură, suferite de Client în legătura cu serviciile terților. Orange Romania Communications nu răspunde pentru funcționarea necorespunzătoare a Rețelei în zonele în care aceasta este în dezvoltare sau în situațiile în care Orange Romania Communications face lucrări de îmbunătățire a Rețelei. Orange Romania Communications nu răspunde de acțiunile sau inacțiunile sale față de terțe persoane sau pentru prejudiciile create unor terțe persoane care beneficiază de Serviciile Orange Romania Communications în afara prezentului Contract, sau chiar în absența unui contract între acestea și Orange Romania Communications. De asemenea, Orange Romania Communications nu este răspunzător decât față de Client în limitele prezentului Contract, iar răspunderea sa nu se întinde și asupra Utilizatorilor finali ai Serviciilor, așa cum au fost aceștia desemnați de Client. Clientul este singurul responsabil de acțiunile oricăror terțe persoane care utilizează Serviciile prin intermediul Contractului, inclusiv cu privire la utilizarea Serviciilor de către Utilizatorii finali desemnați de Client. Orange Romania Communications nu răspunde față de Client în cazul în care portarea Clientului din rețeaua unui alt furnizor de servicii de comunicații electronice în Rețea nu se poate realiza din motive ce nu depind de sau nu se află sub controlul Orange Romania Communications și Clientul nu a cerut, prin selectarea opțiunii corespunzătoare prevăzută în cererea de portare, continuarea furnizării serviciilor de comunicații electronice prin intermediul numerelor temporare; în acest caz, Contractul va înceta.

14.2. Prevederi specifice Serviciului de Roaming. (a) Orange Romania Communications va pune la dispoziția Clientului Serviciul de Roaming și nu este răspunzător de calitatea Serviciilor de Roaming, de tipul de Servicii de Roaming sau de gradul de acoperire al acestora, toate acestea depinzând de rețele și/sau sisteme de telecomunicații ale furnizorilor de comunicații electronice din afara țării. (b) Orange Romania Communications nu este răspunzător pentru utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming de către Client atunci când acesta se află pe teritoriul României, în zone de graniță. Clientul este obligat să se asigure, prin verificarea terminalului său, că rețeaua utilizată, în momentul inițierii apelului, este cea a Orange Romania Communications, pentru a evita utilizarea accidentală a Serviciului de Roaming pe teritoriul României. (c) Orange Romania Communications nu poate controla și prin urmare nu va fi ținut răspunzător față de Client în cazurile în care Clientul primește apeluri din afara României cu identitate incompletă, ascunsă sau modificată, inclusiv prin folosirea unei identități care aparține numerotării naționale.

14.3. Clientul declară și garantează că a obținut/va obține și va menține valabile pe durata Contractului toate acordurile/autorizațiile necesare instalării Echipamentului necesar pentru furnizarea/funcționarea Serviciului (de exemplu, acordul proprietarului dacă nu deține proprietatea asupra spațiului/Locației unde se instalează, al asociației de locatari, al autorităților sau instituțiilor competente etc., după cum este cazul). Orange Romania Communications S.A. (inclusiv tehnicienii desemnați) nu va răspunde pentru niciuna dintre situațiile în care instalarea Echipamentului necesar furnizării/funcționării Serviciului s-a făcut în lipsa acestor acorduri/autorizații (de exemplu, în lipsa acordului proprietarului spațiului/Locației), Clientul fiind singurul răspunzător față de orice terțe persoane și obligându-se să apere și să despăgubească Orange Romania Communications S.A. în cazul oricăror reclamații, plângeri, cereri de plată a unor sume de bani sau orice alte acțiuni înaintate împotriva sa ca urmare a instalării Echipamentului necesar furnizării/funcționării Serviciului la Locație. Orange Romania Communications S.A. (inclusiv tehnicienii desemnați) își rezervă dreptul ca, atunci când apreciază necesar, să solicite Clientului acordurile/autorizațiile necesare pentru instalarea Echipamentului la o anumită Locație, iar în cazul în care Clientul nu prezintă documentele solicitate, să refuze instalarea, fără plata vreunei despăgubiri către Client, cu consecința încetării Contractului în privința Serviciului pentru care nu a putut fi instalat Echipamentul. Pentru evitarea oricărui dubiu, orice revocare sau pierdere în orice fel a acordurilor/autorizațiilor în sensul acestei clauze nu dă Clientului dreptul de a înceta Contractul fără plata despăgubirilor de încetare înainte de termen, dacă se află în Perioada Minima Contractuală, și/sau a taxelor de dezinstalare.

## 15. Deranjamente.

15.1. Deranjamentele se anunță la Asistenta Deranjamente, oricând la Serviciul Clienti - apel gratuit la numărul dedicat clienților persoane juridice 1921, apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile (apel gratuit din rețeaua Orange Romania Communications și la tarif național din celelalte rețele naționale) sau la 300 gratuit din rețelele Orange.

## 16. Reclamații

16.1. Înaintarea reclamației: a) Serviciul Clienti - apel gratuit la numărul dedicat clienților persoane juridice 1921, apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile (apel gratuit din rețeaua Orange Romania Communications și la tarif național din celelalte rețele naționale) sau la 300 gratuit din rețelele Orange; b) pe website-ul



<https://www.orange.ro>, secțiunea „Contact”; c)) prin e-mail, la [clientbusiness@orange.ro](mailto:clientbusiness@orange.ro) d) la orice magazin ORANGE ROMANIA din județul/sectorul Clientului\*; e) prin posta, la Calea Victoriei nr. 35, 010061, Sector 1, București, România. Reclamația trebuie să cuprindă datele Clientului, telefonul și adresa la care așteaptă răspunsul, și trebuie depusă în 30 de zile de la cazul reclamat, dacă nu se prevede altfel în Contract. Reclamația se soluționează în maximum 60 de zile (1440 ore) de la înregistrarea la ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, telefonic, în scris, pe email, prin fax sau prin orice alte mijloace legale de comunicare; dacă verificările impun prelungirea termenului maximum de răspuns, cu cel mult 3 zile înainte de expirare Clientul este contactat telefonic pentru a i se preciza stadiul soluționării și noul termen de răspuns. După tratarea reclamației, Clientul este contactat la același număr pentru a se comunica modul de soluționare. În caz de nesoluționare a reclamației în termenul maximum, din culpa exclusivă a ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS, ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS va rambursa Clientului, la cererea acestuia, cu titlu de despăgubiri, o cota-parte din Abonamentul Lunar, proporțional cu perioada de depășire a termenului, dar nu mai mult de un Abonament Lunar. Rambursarea se face prin creditare în factura de servicii. Orice neînțelegere privind reclamația se rezolvă amiabil; dacă nu este posibil, Clientul poate face o plângere la ANCOM sau poate formula o acțiune la instanța competentă. \*Lista magazinelor ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS este pe website- [www.orange.ro](http://www.orange.ro). Serviciul de asistență tehnică furnizat de ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS este gratuit și este aferent soluționării deranjamentelor privind Serviciile, conform acestui articol; serviciul de asistență tehnică este disponibil la Serviciul Clienti: apel la numărul dedicat clienților persoane juridice 1921, apelabil din toate rețelele naționale fixe și mobile (apel gratuit din rețeaua Orange România Communications și la tarif național din celelalte rețele naționale) sau la 300 gratuit din rețelele Orange

#### **17. NULITATEA UNEI CLAUZE.**

17.1. Nulitatea unei clauze nu afectează valabilitatea celorlalte clauze ale Contractului.

#### **18. LEGEA LITIGIILOR.**

18.1 Contractul este guvernat de legea română.

18.2 Orice litigiu decurgând din sau în legătură cu prezentul Contract și care nu s-a soluționat pe cale amiabilă, va fi înaintat spre soluționare fie instanțelor de judecată din București, fie Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), în calitate de autoritate cu atribuții în domeniul protecției consumatorilor, fie ANPC – Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor în calitate de entitate care oferă procedură extrajudiciară de soluționare a litigiilor sau Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, în conformitate cu prevederile OUG nr.111/2011 și ale Deciziei ANCOM nr.480/2010.

Încheiat astăzi, \_\_\_\_\_, în două exemplare originale, unul pentru Client și unul pentru Orange România Communications.

#### **CLIENT**

\_\_\_\_\_

Prin: \_\_\_\_\_

(nume și prenume în clar)

În calitate de: \_\_\_\_\_

**Semnatura și stampila**

\_\_\_\_\_

#### **ORANGE ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.**

Prin: \_\_\_\_\_

(nume și prenume în clar)

În calitate de: \_\_\_\_\_

**Semnatura și stampila**

\_\_\_\_\_